

NACIONALNI PROGRAM

ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE 2005. – 2006.

I. UVOD

1. OPĆE ODREDNICE

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

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

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

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

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

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

2. RAZVOJ SUSTAVA ZAŠTITE POTROŠAČA

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

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

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

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

Zaštita potrošača iznimno je dinamično područje koje je u Europskoj uniji podvrgnuto donošenju učestalih novih mjera, stoga bi trebala predstavljati osnovu za usklađeno djelovanje svih nacionalnih tijela na području zaštite potrošača, vladinih i nevladinih organizacija.

Suvremeno tržište omogućava široku ponudu uz potrebno postizanje visoke i jedinstvene razine zaštite potrošača, kako bismo našu državu pripremili za ravnopravno nastupanje na jedinstvenom tržištu Europske unije. To podrazumijeva stvaranje jedinstvene i kvalitetne institucionalne strukture kao temelja provođenja učinkovite zaštite potrošača, čime bi Republika Hrvatska pokazala da zaslužuje povjerenje potrošača na konkurentnom unutarnjem tržištu uz jasna pravila i dosljedno provođenje zakona, bez obzira, gdje se potrošač ili gospodarski subjekt nalaze. Da bi se sve to moglo ostvariti potrebna su i značajna materijalna sredstva koja bi u konačnici dovela do značajne koristi ne samo gospodarskim subjektima, nego i potrošačima u njihovom svakidašnjem životu, s obzirom na veći izbor robe i usluga uz bolju kvalitetu i niže cijene.

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

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

U tu će svrhu i u njihovu zajedničkom interesu stranke posebno poticati i osigurati:

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

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

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

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

»Pravna stečevina Zajednice obuhvaća zaštitu gospodarskih interesa potrošača (u odnosu na zavaravajuće oglašavanje i komparativno oglašavanje, isticanje cijena na proizvodima, potrošački zajam, nepoštene uvjete u prodaji na daljinu i od vrata do vrata, putovanja u paket aranžmanima, kupovinu prava na vremenski ograničenu uporabu nekretnina (timeshare), sudske naloge za zaštitu interesa potrošača, određene aspekte prodaje potrošačke robe i popratna jamstva, te prodaju na daljinu potrošačkih financijskih usluga), kao i opću sigurnost proizvoda (odgovornost za neispravne proizvode, opasne kopije proizvoda i opću sigurnost proizvoda). Države članice Europske unije trebaju učinkovito provoditi pravnu stečevinu Zajednice putem odgovarajućih instrumenata rješavanja sudskih i izvanjudskih sporova kao i sustava administracije, uključujući tržišni nadzor i ulogu udruga za zaštitu potrošača.

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

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

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

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

Zaključak

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

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

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

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

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

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

II. OCJENA STANJA NA PODRUČJU ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Današnji trenutak razvijenosti sustava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj definiran je spoznajama uočenim kroz jednogodišnju primjenu Zakona o zaštiti potrošača, višegodišnju primjenu drugih propisa koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača, kao i rezultate djelovanja udruga. Postoji zaokružen zakonski okvir koji osigurava implementaciju najviših vrijednosti zaštite potrošača Europske unije u praksu hrvatskog tržišta robe i usluga. Nažalost, značajan dio postojeće regulative, neovisno o tome što je u njoj cijeli niz slabosti i nedorečenosti, ne provodi se, što koči ostvarenje temeljnih prava potrošača, njegovo dostojanstvo i gospodarske interese.

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

Temeljni uzroci takvog stanja su:

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

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

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

Činjenica kako je tek oko 20% građana-potrošača u dostatnoj mjeri svjesno svojih zakonskih prava, a slična ocjena vrijedi i za značajan dio trgovaca, davatelja usluga i proizvođača, razlog je čestog kršenja temeljnih prava potrošača i zakona kojima se u Republici Hrvatskoj uređuje područje zaštite potrošača. Nedostatna je i razina suradnje i partnerstva između nositelja zaštite potrošača definiranih zakonom, a neriješeno je i pitanje sustavnog financiranja javnoga djelovanja udruga za zaštitu potrošača.

1. Zakonodavstvo

Zaštita potrošača provodi se u javnom interesu. Provođenje ove zaštite osigurava Republika Hrvatska i uređena je Zakonom o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, br. 96/03.) koji je temeljni Zakon i u primjeni je od 8. rujna 2003. godine. Ovaj je Zakon jedan od propisa kojim je započeo postupak implementacije smjernica Europske unije s područja zaštite potrošača u hrvatski pravni sustav, kojim se preuzimaju europske norme ponašanja na tržištu, kako u pogledu obavješćivanja, tako i same zaštite potrošača.

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

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

Interesi potrošača štite se još i nizom propisa koji pravno uređuju različita prava potrošača – primjerice: Zakon o trgovini (»Narodne novine«, br. 49/03. – pročišćeni tekst, 96/03., 103/03., 170/03. i 55/04. – Odluka Ustavnog suda broj U-I-3824/2003; U-I-4094/2003; U-I-418/2004 od 28. travnja 2004. kojom je ukinut Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o trgovini), Zakon o državnom inspektoratu (»Narodne novine«, br. 76/99. i 96/03.), Zakon o pošti (»Narodne novine«, br. 172/03. i 15/04.), Zakon o komunalnom gospodarstvu (»Narodne novine«, br. 26/03. – pročišćeni tekst i 82/04.), Zakon o normizaciji (»Narodne novine«, br. 55/96. i 163/03.), Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti (»Narodne novine«, br. 158/03.), Zakon o hrani (»Narodne novine«, br. 117/03., 130/03. i 48/04.), Zakon o zdravstvenoj ispravnosti i zdravstvenom nadzoru nad namirnicama i predmetima opće uporabe (»Narodne novine«, br. 1/97. – pročišćeni tekst), Zakon o energiji (»Narodne novine«, br. 68/01.), Zakon o regulaciji energetske djelatnosti (»Narodne novine«, br. 68/01. i 109/01.), Zakon o tržištu električne energije (»Narodne novine«, br. 68/01.), Zakon o tržištu plina (»Narodne novine«, br. 68/01.), Zakon o općoj sigurnosti proizvoda (»Narodne novine«, br. 158/03.), Zakon o zaštiti tržišnog natjecanja (»Narodne novine«, br. 122/03.), Zakon o obveznim odnosima (»Narodne novine«, br. 29/78., 39/85., 46/85., 57/89., 53/91., 73/91., 111/93., 3/94., 107/95., 7/96., 91/96., 112/99. i 88/01.) kojim se ne štiti potrošača kao posebnu društvenu skupinu već kao jednu od ugovornih strana, Zakon o pravu na pristup informacijama (»Narodne novine«, br. 172/03.), Zakon o zaštiti osobnih podataka (»Narodne novine«, br. 103/03.), Zakon o zaštiti prirode (»Narodne novine«, br. 162/03.) i drugi.

Implementacijom jednog dijela smjernica Europske unije o zaštiti potrošača u hrvatsko zakonodavstvo postavljen je pravni okvir za uspostavu sustava koji se sastoji od upravnih tijela i samostalnih, neovisnih tijela kojima je cilj izgradnja i sustavno ostvarivanje aktivne zaštite potrošača.

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

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

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

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

Razvojem sustava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj bazirano na Zakonu o zaštiti potrošača i Zakonu o obveznim odnosima uočilo se najčešće kršenje odredbe članka 488. Zakona o obveznim odnosima kojim je propisano pravo kupca da po vlastitom izboru može od trgovca tražiti ispunjenje, sniženje cijene, raskid ugovora ili naknadu štete u slučaju nedostatka prodanog proizvoda. U Zakonu o zaštiti potrošača uočilo se najčešće kršenje odredbe članka 8. koji propisuje isticanje cijena proizvoda i pružanje usluga, odredbe članka 10. koji propisuje isticanje cijene pri oglašavanju, odredbe članka 17. koji propisuje način deklariranja proizvoda, članak 22. kojim se propisuju javne usluge koje se pružaju potrošačima posebno vezano uz uključivanje predstavnika udruga potrošača pri savjetodavnim tijelima i povjerenstvima za reklamacije potrošača, te odnos jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u odnosu na obveze sukladno navedenom Zakonu, članak od 89. do 95. kojima se propisuje oglašavanje proizvoda i usluga, a pogotovo zabrana zavaravajućeg oglašavanja.

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

2. Udruge za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj

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

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

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

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

U Republici Hrvatskoj od 1998. godine do danas osnovano je 16 udruga za zaštitu potrošača. Udruge svojim javnim djelovanjem utječu na prikupljanje i širenje broja svojih članova. Prvi broj »Potrošačkog lista« tiskan je i distribuiran u prosincu 2002. godine, a zatim su tiskana i objavljena još dva broja. Međutim, nemogućnost osiguranja financijskih sredstava spriječila je daljnje izlaženje tog časopisa, jer tijela državne uprave nisu bila sklona tom financiranju. Zatim su se pojavile potrošačke novine s korisnim informacijama za potrošače (13 brojeva časopisa »Zaštita potrošača«, koji se uglavnom financiraju prodajom na tržištu i reklamama trgovaca). Udruge pružaju i izravnu pomoć potrošačima koji im se obrate u nastupu prema trgovcima. Djelovanje udruga prisutno je u javnosti kroz brojne aktivnosti na promicanju prava potrošača i njihove zaštite, kroz obavješćivanje, savjetovanje, edukaciju i zastupanje potrošača u slučajevima kad su njihovi interesi ugroženi. Udruge raspolažu minimalnim financijskim sredstvima za rad. Rad članova udruga uglavnom je volonterski, a Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva je tijekom 2003. udrugama za zaštitu potrošača doznačilo određena financijska sredstva za provođenje Zakona o zaštiti potrošača, te financiralo izdavanje Potrošačkog pojmovnika u svrhu obavješćivanja i poduke javnosti. Povodom Svjetskog dana prava potrošača 15. ožujka 2004. godine u Umagu je održan je I. sabor zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj pod pokroviteljstvom Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva. Na ovaj način Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva podržava partnerski odnos s udrugama u namjeri promicanja aktivne politike zaštite potrošača.

3. Savjetovališta

Udruga za zaštitu potrošača »Potrošač« – Društvo za zaštitu potrošača Hrvatske je u razdoblju od travnja 2001. do travnja 2002. godine provelo projekt »Savjetovalište za potrošače«, pod sponzorstvom i nadzorom Delegacije Europske komisije u Republici Hrvatskoj, a u razdoblju od svibnja 2002. do srpnja 2003. godine projekt »Savjetovalište za potrošače u Gradu Zagrebu«, pod sponzorstvom Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske.

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača je u razdoblju od svog osnivanja 1998. g. do danas imala više projekata putem kojih se savjetovalo potrošače. Projekt »Meso i mesne prerađevine« vođen je pod nadzorom i sponzorstvom Svjetske organizacije potrošača Consumers International čiji je član Hrvatska udruga za zaštitu potrošača. Nadalje, u tom razdoblju tiskano je 9 letaka putem kojih su informirani potrošači.

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

Za sada nije osnovano niti jedno savjetovalište na način kako to propisuje Zakon o zaštiti potrošača.

4. Sudovi časti Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore

a) Sud časti Hrvatske gospodarske komore

Pri Hrvatskoj gospodarskoj komori od 1989. godine djeluje Sud časti kao nadležni sud za utvrđivanje povreda dobrih poslovnih običaja koje su počinile članice Komore i izricanje mjera društvene discipline prema počiniteljima. Pod terminom »povreda dobrih poslovnih običaja« podrazumijeva se povreda onih poslovnih običaja koji su se ustalili u praksi obavljanja određene djelatnosti. Dobri poslovni običaji u prometu robe i pružanju usluga regulirani su Zakonom o obveznim odnosima, Zakonom o trgovini i drugim propisima koji su na snazi u Republici Hrvatskoj, ali i uzancama koje su prihvaćene kao pravila ponašanja u određenim djelatnostima.

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

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

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

Najčešće povrede dobrih poslovnih običaja, a zbog kojih se podnose prijave ovome Sudu časti su:

§ nepriznavanje reklamacija kupaca, iako su osnovane, te nepostupanje sukladno pozitivnim zakonskim propisima,

§ neispunjavanje preuzetih ili ugovorenih obveza,

§ reklamiranje na štetu drugih ili iznošenje neistinitih podataka o drugoj pravnoj osobi (konkurentu),

§ nepoštivanje pravila struke,

§ kršenje odredbi općih akata Hrvatske gospodarske komore i etičkih kodeksa donesenih od strane strukovnih udruženja koja djeluju unutar HGK-a,

§ nepoštivanje zakonskih normi koje propisuju ponašanje pravnih osoba u prometu robe i usluga.

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

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

b) Sud časti Hrvatske obrtničke komore

Sud časti Hrvatske obrtničke komore je nezavisno tijelo, osnovano pri Komori na temelju odredbi Zakona o obrtu, u lipnju 2000. godine, koje odlučuje, između ostalog, i o povredama dobrih poslovnih običaja u obavljanju obrta. Do osnivanja ovoga Suda časti odgovornost obrtnika za povrede dobrih poslovnih običaja utvrđivala se pri zajedničkom sudu časti s Hrvatskom gospodarskom komorom, s kojim i danas postoji vrlo uska, uspješna suradnja. Pravilnikom o Sudu časti HOK-a (»Narodne novine«, br. 62/02.) razrađene su povrede zbog kojih se može podnijeti prijava, te su utvrđeni i drugi uvjeti za njeno podnošenje.

Povredama dobrih poslovnih običaja u obavljanju obrta zbog kojih se protiv obrtnika – člana Hrvatske obrtničke komore može podnijeti prijava sudu časti smatra se naročito:

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

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

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

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

III. NOSITELJI PROVEDBE NACIONALNOG PROGRAMA

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

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

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

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

1. Hrvatski sabor

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

2. Vlada Republike Hrvatske

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

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

3. Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva

Nakon konstituiranja novog saziva Hrvatskoga sabora i Vlade Republike Hrvatske, donesen je Zakon o ustrojstvu i djelokrugu središnjih tijela državne uprave (»Narodne novine«, br. 199/03. i 30/04.). Na temelju navedenog, a vezano uz Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva donesena je Uredba o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva (»Narodne novine«, br. 24/04.) od 25. veljače 2004. godine, kojom je ustrojena Uprava za trgovinu unutar koje je Odjel za zaštitu potrošača koji provodi politiku zaštite potrošača kako je preporučeno dokumentima o pristupanju Europskoj uniji (posebno glava 23. Dodatka Bijeloj knjizi iz 1995.), te obavlja poslove za Vijeće za zaštitu potrošača.

Odjel za zaštitu potrošača sastoji se od dva odsjeka, i to: Odsjek za osnivanje i praćenje rada savjetovaništva za zaštitu potrošača i Odsjek za upravnopravne poslove i Nacionalni program za zaštitu potrošača.

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

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

4. Vijeće za zaštitu potrošača

Vijeće za zaštitu potrošača osnovano je i imenovano Odlukom Vlade Republike Hrvatske od 20. svibnja 2004. godine koja je objavljena u »Narodnim novinama«, br. 68/04. od 26. svibnja 2004. godine i Odlukom o izmjeni i dopuni Odluke o osnivanju i imenovanju članova Vijeća za zaštitu potrošača u »Narodnim novinama«, br. 154/04. Vijeće za zaštitu potrošača, kao savjetodavno tijelo, važan je nositelj zaštite potrošača, a imenuje ga Vlada Republike Hrvatske na prijedlog ministra gospodarstva, rada i poduzetništva; čine ga predstavnici nadležnih tijela državne uprave, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, Saveza udruga za zaštitu potrošača, te ugledni stručnjaci s područja zaštite potrošača. Jednu trećinu članova Vijeća za zaštitu potrošača Vlada Republike Hrvatske imenuje iz sastava udruga za zaštitu potrošača. Vijeće je savjetodavno tijelo ministru gospodarstva, rada i poduzetništva koji određuje broj članova Vijeća i predsjedava Vijeću.

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

5. Inspekcijske službe

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

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

6. Udruge za zaštitu potrošača

Udruge za zaštitu potrošača osnivaju sami potrošači radi promicanja i zaštite prava potrošača u Republici Hrvatskoj.

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

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

IV. ZAKONSKI OKVIR DONOŠENJA NACIONALNOG PROGRAMA

Nacionalnim programom zaštite potrošača osobito se određuju:

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

1. NAČELA I CILJEVI POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA

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

1.1. NAČELA POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA

Načela politike zaštite potrošača su:

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

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

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

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

1.2. CILJEVI I MJERE POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA

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

Ciljevi i mjere politike zaštite potrošača su:

CILJEVI	MJERE
<ul style="list-style-type: none"> - osigurati vladavinu prava, demokracije i civilnog društva - daljnje usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije 	<ul style="list-style-type: none"> - predlaganje zakonskih i drugih mjera u cilju osiguranja visoke razine zaštite gospodarskih interesa, zdravlja, sigurnosti, dostojanstva i prava potrošača - udruživanje u udruge za zaštitu potrošača - pravo na predstavljanje u procesu donošenja odluka
<ul style="list-style-type: none"> - stvoriti uvjete za učinkovito rješavanje uočenih problema na području zaštite potrošača 	<ul style="list-style-type: none"> - uvođenje odgovarajućih mjera za zaštitu potrošača (inspekcija, sudovi, arbitraža) kako bi se prijepori između potrošača i trgovaca, davatelja usluga i proizvođača riješili prije redovnog suda - pojednostavljenje postupka zaštite prava potrošača pred sudovima
<ul style="list-style-type: none"> - osvješćivanje potrošača o njihovom stvarnom položaju i snazi na tržištu 	<ul style="list-style-type: none"> - potpora osnivanju udruga i savjetovaništa za zaštitu potrošača - osmišljavanje i provođenje obrazovanja potrošača - primjena osnovnih znanja o obvezama, pravima i zaštiti potrošača u školske odgojne programe osnovnog i srednjeg obrazovanja
<ul style="list-style-type: none"> - osigurati potporu potrošačima u ostvarenju njihovih prava 	<ul style="list-style-type: none"> - osiguravanje djelotvorne suradnje vladinih tijela i svih nadležnih institucija za provođenje politike zaštite potrošača - uspostavljanje savjetodavne mreže za razvijanje njihove međusobne suradnje
<ul style="list-style-type: none"> - međusobna povezanost svih nositelja zaštite potrošača 	<ul style="list-style-type: none"> - uvođenje središnjega informacijskog sustava
<ul style="list-style-type: none"> - jačanje položaja potrošača na tržištu, podizanje svijesti potrošača u odnosu na njihova prava i ulogu u tržišnom gospodarstvu 	<ul style="list-style-type: none"> - razrada sustava obavješćivanja, savjetovanja i obrazovanja
<ul style="list-style-type: none"> - zaštita zdravlja i sigurnosti potrošača 	<ul style="list-style-type: none"> - uspostavljanje sustava za obavješćivanje potrošača o sigurnosti proizvoda na tržištu - izrada tehničkih propisa za tehničke zahtjeve za proizvode koji osiguravaju visoku razine zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača - suradnja svih tijela državne uprave u osiguravanju zaštite zdravlja i sigurnosti potrošača
<ul style="list-style-type: none"> - davanje informacija i upoznavanje javnosti o pravima potrošača u Republici Hrvatskoj 	<ul style="list-style-type: none"> - planiranje promidžbenih djelovanja na svim razinama i poticanje medijske aktivnosti

2. ZADAĆE KOJE IMAJU PREDNOST PRI OSTVARIVANJU POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA

2.1. ZADAĆE PREMA PODRUČJIMA ZAŠTITE POTROŠAČA

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

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

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

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

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

Ad 1) JAVNE USLUGE

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

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

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

1. opskrba pitkom vodom,
2. odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda,
3. prijevoz putnika u javnom prometu,
4. održavanje čistoće,
5. odlaganje komunalnog otpada,
6. održavanje javnih površina,
7. održavanje nerazvrstanih cesta,
8. tržnice na malo,
9. održavanje groblja i krematorija i prijevoz pokojnika,
10. obavljanje dimnjačarskih poslova,
11. javna rasvjeta.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sukladno navedenom potrebno je da tijela državne uprave predlože:

a) izmjene i dopune Zakona o zaštiti potrošača na način da se propišu javne usluge sukladno posebnim propisima,

b) izmjene i dopune Zakona o zaštiti potrošača na način da se upotpune kaznene odredbe za davatelja usluga, ako ne vodi računa da usluge pruža na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način,

c) pojačani inspekcijski nadzor vezano uz pružanje svih javnih usluga te prikupljanje podataka od Državnog inspektorata u ovom segmentu s detaljnim pokazateljima utvrđenih nezakonitih radnji koje su činjene izravno na štetu potrošača.

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINACIJSKI IZVORI	
			2005	2006
- uskladiti propise iz područja pružanja javnih usluga s odredbama Zakona o zaštiti potrošača i ostalim propisima Europske unije u dijelu koji se odnosi na pristup, način korištenja, isporuke, kvalitetu, obračun i naplate javnih usluga	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	2005.- 2006.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva
- pojačati inspekcijski nadzor vezano uz pružanje svih javnih usluga	Državni inspektorat	2005.- 2006.	Proračun Državnog inspektorata – 100.000,00 kn	Proračun Državnog inspektorata – 100.000,00 kn
- prikupljati podatke i izraditi detaljan prikaz utvrđenih nezakonitih radnji iz svih područja javnih usluga koje su učinjene izravno na štetu potrošača	Državni inspektorat	2005.- 2006.	Redovita proračunska sredstva Državnog inspektorata	Redovita proračunska sredstva Državnog inspektorata
- obavljanje poslova Hrvatske agencije za telekomunikacije	Hrvatska agencija za telekomunikacije	2005.- 2006.	Dio naknade za uporabu radijskih frekvencija koji ne može biti manji od 5% (utvrđuje VRH) - naknada za uporabu adrese i brojeva - iz iznosa od 0,2% od ukupnoga godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj godini u obavljanju telekomunikacijskih usluga i djelatnosti ostvarili koncesionari i davatelji telekomunikacijskih usluga, osim koncesionara radio difuzijskih usluga	Dio naknade za uporabu radijskih frekvencija koji ne može biti manji od 5% (utvrđuje VRH) - naknada za uporabu adrese i brojeva - iz iznosa od 0,2% od ukupnog godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj godini u obavljanju telekomunikacijskih usluga i djelatnosti ostvarili koncesionari i davatelji telekomunikacijskih usluga, osim koncesionara radio difuzijskih usluga
- osnivanje i početak rada Vijeća korisnika telekomunikacijskih usluga (čl. 50. Zakon o telekomunikacijama)	Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka	I. kvartal 2005.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka	Redovita proračunska sredstva Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka
- donošenje Pravilnika o telekomunikacijskim uslugama	Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka	I. kvartal 2005.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka	Redovita proračunska sredstva Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka

Ad 2) ZDRAVSTVENE USLUGE

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

S obzirom na to kako su pacijenti, u najširem smislu te riječi, potrošači odnosno korisnici zdravstvenih usluga bilo je potrebno donijeti Zakon o zaštiti prava pacijenata.

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

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

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

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

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

Ad 3) ZDRAVSTVENA ISPRAVNOST I KVALITETA HRANE

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

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

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

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

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

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

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

Hrvatska agencija za hranu

Zakonom je utvrđeno osnivanje, djelatnost i uloga Hrvatske agencije za hranu. Osnivanjem Agencije postiže se ostvarenje temeljnih odredbi Zakona o hrani, te na taj način pridonosi postizanju visoke razine zaštite zdravlja potrošača i povećanju povjerenja potrošača. Agencija će osiguravati neovisne znanstvene i tehničke savjete koji su neophodni za politiku i zakonodavstvo u području sigurnosti hrane i hrane za životinje. Osim njezine središnje uloge u procjeni rizika, obavještavanju o riziku i upravljanju rizikom, Agencija obavlja i druge dodatne aktivnosti vezane uz poslove analize rizika. Jedna od tih aktivnosti je interaktivna razmjena informacija i mišljenja o riziku između procjenitelja rizika (Agencije) i nadležnih tijela koja zajedno s Agencijom upravljaju rizikom, a u cilju uspostave jedinstvene procjene rizika. Agenciji je dana ovlast da u procesu upravljanja rizikom koordinira aktivnostima koje provode nadležna ministarstva, posebice aktivnostima vezanim uz inspekcijski nadzor zdravstvene ispravnosti hrane i hrane za životinje. Nadalje, zadužena je za izradu znanstvenih studija neophodnih za unaprjeđivanje procjene rizika, kao i poduzimanje potrebnih koraka s ciljem identifikacije i karakterizacije novonastalih rizika. Također ima zadaću uspostaviti mrežni sustav svih institucija koje sudjeluju u poslovima povezanim sa zdravstvenom ispravošću hrane i hrane za životinje s ciljem efikasnijeg provođenja analize rizika. Agencija je nadležna za sustav brzog uzbunjivanja, a u svezi s praćenjem opasnosti u hrani. Agencija prima sve informacije prosljeđene tim sustavom, te ih analizira i ako je potrebno u svrhu analize rizika pruža te informacije nadležnim tijelima u Republici Hrvatskoj i relevantnim institucijama u drugim državama. Ovaj sistem omogućit će nadležnim tijelima koja sudjeluju u upravljanju rizikom da brže i efikasnije upravljaju kriznim situacijama. Jedno od tijela Agencije je i Savjetodavno vijeće u kojem će, između ostalih, biti predstavnici udruga potrošača (definirano člankom 97. Zakona). Uloga Savjetodavnog vijeća prvenstveno je da savjetuje ravnatelja Agencije u izvršavanju njegovih dužnosti.

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

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

Veterinarsko-sanitarni nadzor

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

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

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

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

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2005.	2006.
- početak rada svih tijela Hrvatske agencije za hranu	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva	2005.-2006.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva -5.000.000,00 kn	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva - 6.000.000,00 kn
- donošenje svih podzakonskih akata na temelju Zakona o hrani (zdravstvena ispravnost hrane, kakvoća hrane, nutritivno označavanje hrane, sustav označavanja i zaštite zemljopisnog podrijetla hrane, GM hrana), te u propisima predvidjeti ulogu nacionalnoga akreditacijskog tijela u ocjenjivanju osposobljenosti laboratorija prema međunarodnim, europskim i hrvatskim normama	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva i Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	2005. – 2006.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi - 1.950.000,00 kn	Redovita proračunska sredstva Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi - 1.950.000,00 kn
- povezati nadležne inspekcije ovlaštene laboratorije i druge institucije radi pravovremenog i točnog obavješćivanja potrošača iz područja zdravstvene ispravnosti, kontrole kvalitete	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi i Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva	II. kvartal 2005.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi i Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi i Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva
- izmijeniti i dopuniti zakone koji usporavaju poduzimanje mjera i sankcioniranje propusta iz područja zdravstvene ispravnosti, kontrole kvalitete hrane	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi i Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva	2005.- 2006.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi i Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi i Ministarstva poljoprivrede, šumarstva i vodnog gospodarstva
- kadrovsko ekipiranje sanitarne inspekcije	Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi	I. kvartal 2005.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi
- donošenje Zakona o GMO-u	Ministarstvo kulture	I kvartal 2005.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva kulture	Redovita proračunska sredstva Ministarstva kulture

Ad 4) SIGURNOST PROIZVODA

Pitanje sigurnosti potrošača, zaštite života i zdravlja potrošača predmet je Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti (»Narodne novine«, br. 158/04.). Praćenje primjene toga Zakona i implementacije europskih direktiva za usklađivanje propisa u području sigurnosti proizvoda (tzv. direktive *novoga pristupa*) dio je aktivnosti kojima se osigurava zaštita potrošača na hrvatskom tržištu.

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

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

U okviru programa tehničke pomoći Europske unije, u tijeku je provedba jednog od projekata CARDS 2001– Industrijske norme Europske unije. Tim projektom čiji je korisnik Hrvatski zavod za norme i Hrvatska akreditacijska agencija osigurana je tehnička pomoć u postupku implementacije niza direktiva »novoga pristupa« i stvaranja infrastrukture za njihovu primjenu.

S obzirom na značenje djelatnosti normizacije u europskom sustavu tehničkoga zakonodavstva i osiguravanju sigurnosti proizvoda i zaštiti potrošača veoma je važno osigurati interese potrošača u poslovima normizacije na svim razinama (nacionalnoj, europskoj i međunarodnoj). Stoga je potrebno poduzeti mjere kojima bi se potrošačima u Republici Hrvatskoj u prvom redu omogućilo praćenje događaja u nacionalnoj, europskoj i međunarodnoj normizaciji u područjima njihovoga interesa, ali i aktivno sudjelovanje u radu nacionalnoga normirnog tijela. Zbog svega prethodno navedenog Vlada Republike Hrvatske osnovala je Hrvatski zavod za norme Uredbom objavljenom u »Narodnim novinama«, br. 154/02.

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

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2005.	2006.
- usklađivanje hrvatskog zakonodavstva sa tehničkim zakonodavstvom Europske unije	razna tijela državne uprave	2005. – 2006.	Redovita proračunska sredstva raznih tijela državne uprave	Redovita proračunska sredstva raznih tijela državne uprave
- uspostava sustava obavješćivanja potrošača o sigurnosti proizvoda na tržištu	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, Državni inspektorat i Hrvatski zavod za norme	I kvartal 2005.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, Državnog inspektorata i Hrvatskog zavoda za norme	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, Državnog inspektorata i Hrvatskog zavoda za norme

Ad 5) OBRAZOVANJE

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Na satu razredne zajednice u tjednu u kojem se obilježava Svjetski dan prava potrošača (15. ožujka 2005.) održati prikladno predavanje učenicima.

- nositelj akcije: razrednici u osnovnim i srednjim školama
- rokovi: priprema u I. polugodištu školske godine
- realizacija 15. ožujka 2005. i 2006. godine.

2. Stvoriti uvjete za što samostalnije korištenje i izražavanje pisanog materijala na zadanu temu.

- nositelj akcije: profesori predmetne nastave (dogovoriti na stručnim aktivima)
- rokovi: I. polugodište školske godine
- realizacija: u mjesecu obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača (ožujak)

3. Organizirati seminare i programe sa sadržajima iz područja zaštite potrošača.

– nositelj akcije: županijski uredi, odjeli za društvene djelatnosti u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva

- rokovi: tijekom godine

– realizacija: središnje obilježavanje u mjesecu obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača (ožujak).

4. Uvođenje kreativnog rada u odgojno-obrazovne ustanove, kreiranjem i popunjavanjem raznih oblika akcija (radionice).

- nositelj akcije: stručno-pedagoška služba u osnovnim i srednjim školama
- rokovi: tijekom nastavne godine
- realizacija: tijekom mjeseca obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača.

5. Organiziranje posjeta učenika osnovnih i srednjih škola danima potrošača na središnjoj razini, uz multimedijalno predstavljanje rada i nacionalnog programa.

– nositelj akcije: Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva u suradnji s Ministarstvom znanosti, obrazovanja i športa

– rokovi: tijekom godine

– realizacija: tijekom mjeseca obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača (ožujak).

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

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

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

Ad 6) OBAVJEŠĆIVANJE

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

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

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

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

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

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

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

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

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2005.	2006.
- sufinanciranje savjetovaništa i raspisivanje javnih natječaja za sufinanciranje projekata izobrazbe i informiranja za udruge za zaštitu potrošača	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	2005.-2006.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva, gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva, gospodarstva, rada i poduzetništva
- preuzimanje i realizacija obveza iz CARDS programa - osnivanje centralnoga informacijskog sustava	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Državni inspektorat i udruge za zaštitu potrošača	2005.2006.	CARDS -5.625.000,00 kn	CARDS - 3.750.000,00 kn
- obavješćivati potrošače o ekološkom aspektu proizvodâ i uslugâ	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	2005. - 2006.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva
- promicanje “ekološke kulture“ kod pojedinaca i institucijâ/organizacijâ uz mijenjanje potrošačkih navika	Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	2005. - 2006.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva

Ad 7) TRGOVINA

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

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

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

U tom smislu, donošenjem potpuno novog Zakona o trgovini ostvarit će se u narednim godinama mogućnosti kvalitetne interaktivne komunikacije između nadležnoga resornog Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva te tijela uključenih u područje djelatnosti trgovine, kao što su Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca, Vijeće za zaštitu tržišnog natjecanja i Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja, te svih ostalih gospodarskih subjekata važnih za razvoj i unaprjeđenje ove djelatnosti kao i potrošača.

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

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

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

Zakon o elektroničkoj trgovini temelji se na modernim principima, među kojima je i princip zaštite potrošača koji nameće pružateljima usluga posebnu brigu za zaštitu potrošača od reguliranja obveze informiranja, sadržaja komercijalnih priopćenja i netraženih komercijalnih priopćenja do podataka i obavijesti za sklapanje ugovora, potvrde primitka i trenutka sklapanja ugovora. I u

Zakonu o zaštiti potrošača dana je posebna važnost takvoj vrsti trgovine, pa je prodaja na daljinu posebno regulirana.

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

Stoga je osnovni preduvjet za razvoj elektroničke trgovine u Hrvatskoj poboljšanje kvalitete pristupa i samog povećanja broja korisnika internetu, ali i rad na povjerenju kupaca u zaštiti podataka i cjelokupnoj zaštiti potrošača, a kako bi se steklo što veće povjerenje u sigurnost i zaštićenost potrošača u procesu elektroničke trgovine. S druge strane, isto tako bi i poduzetnici trebali razraditi strategiju nastupa elektroničkim putem i samoga elektroničkog poslovanja orijentiranog prema potrošačima.

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

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

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

Ad 8) FINANCIJSKE USLUGE I BANKARSTVO

Pod pojmom financijskih usluga podrazumijeva se bilo koja bankarska usluga, kreditna usluga, te usluga osigurateljske, mirovinske, ulagačke ili platežne naravi. U Hrvatskoj su financijskim uslugama obuhvaćene sve usluge koje pružaju banke, bilo da se radi o bankovnim uslugama ili ostalim financijskim uslugama, usluge štedno-kreditnih zadruga i štedionica, usluge koje obavljaju tzv. ovlaštena društva pri ulaganju u vrijednosne papire, a to su opet banke ili društva za poslovanje s vrijednosnim papirima. Tu su i usluge investicijskih fondova, čiji su osnivači mahom banke. Odvojeni segment financijskog tržišta tvore mirovinski fondovi, koje nadzire i posebno nadzorno tijelo (HAGENA). Usluge osigurateljskih društava predstavljaju razvijeni tržišni segment financijskih usluga, koji je još uvijek relativno odvojen od bankarskog. Financijske usluge pruža i FINA, s obzirom da se putem FINE, bez obzira na to što postoji mogućnost da tu ulogu preuzmu u potpunosti banke odvija i dalje ukupan platni promet.

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

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

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

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

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

Vezano uz potrošački zajam, zadaća je bila propisati Odluku o jedinstvenoj metodi izračuna realne godišnje kamatne stope na potrošačke kredite. Sukladno tome Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva u suradnji s Ministarstvom financija i Hrvatskom narodnom bankom pripremlilo je prijedlog navedene Odluke. Isto tako, potrebno je primjereno i sveobuhvatno obavijestiti potrošača o njegovim obvezama, odnosno o uvjetima i ukupnim troškovima zajma.

Ujednačenje uvjeta za sve trgovce jamstvo je visokog stupnja zaštite potrošača i dovodi do mogućnosti da potrošač, lakše i preglednije usporedi ponuđeno, te se tako zaštiti od trgovčeve zlouporabe njegova neznanja.

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

Ad 9) ZAŠTITA OKOLIŠA

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

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

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

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

a) promjena načina ponašanja kod potrošača pojedinca

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

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

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

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

b) promjena načina ponašanja kod potrošača poduzeća i javnoga sektora

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

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

- poboljšati provedbu u zaštiti okoliša, promicati metode za sagledavanje cjelokupnoga životnog ciklusa proizvoda i za internalizaciju troškova,
- unaprijediti odnose na tržištu poboljšavanjem kakvoće potrošnje ili poticanjem i ostvarivanjem znatnih ušteda u korist okoliša,

– utjecati na ponašanje drugih društveno-gospodarskih čimbenika u potrošnji pokazujući primjerom svoju opredijeljenost za kupnju ekološki prihvatljivih proizvoda i usluga.

Važna polazišta za određivanje prioriteta na tome području jesu:

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

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

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINACIJSKI IZVORI	
			2005.	2006.
<p><u>osnivanje i početak rada:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Povjerenstva za GMO - Znanstvenog odbora za ograničenu uporabu GMO - Znanstvenog odbora za uvođenje GMO u okoliš - Odbora za hranu i hranu za životinje koje sadrži GMO 	Ministarstvo kulture	I. kvartal 2005.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva kulture	Redovita proračunska sredstva Ministarstva kulture
- poboljšati provedbu programa u zaštiti okoliša	Ministarstvo zaštite okoliša, prostor. uređenja i graditeljstva	2005. – 2006.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva
- Provođenje edukativnog programa "Priatelj okoliša", kojem je cilj promicanje hrvatskog znaka zaštite okoliša	Ministarstvo zaštite okoliša, prostor. uređenja i graditeljstva	2005. – 2006.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva

Ad 10) TURIZAM I UGOSTITELJSTVO

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

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2005.	2006.
- usklađenje Zakona o turističkoj djelatnosti	Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka	2005.- 2006.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva mora, prometa i razvitka	Redovita proračunska sredstva Ministarstva mora, prometa i razvitka
- usklađenje Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti sa smjericama Europske unije	Ministarstvo mora, turizma, prometa i razvitka	2005. – 2006.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva mora, prometa i razvitka	Redovita proračunska sredstva Ministarstva mora, prometa i razvitka

Ad 11) KORIŠTENJE NEKRETNINA

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

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

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

2.2. ZADAĆE NOSITELJA ZAŠTITE POTROŠAČA

1. i 2. Hrvatski sabor i Vlada Republike Hrvatske

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

3. Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva

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

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

Odjel za zaštitu potrošača:

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

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

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

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

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

4. Vijeće za zaštitu potrošača

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

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

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

5. Inspeksijske službe

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

1. Sve propise kojima se uređuje zaštita potrošača potrebno je izmijeniti ili dopuniti:

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

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

U Zakonu o prekršajima:

- propisati da se protiv prekršajnog naloga umjesto prigovora može podnijeti žalba na način i po postupku predviđenom za žalbu protiv prvostupanjske odluke o prekršaju suda ili upravnog tijela koji vodi postupak. Na taj će se način znatno ubrzati prekršajni postupak započet izdavanjem prekršajnog naloga, a osigurano je pravo stranke na žalbu,
- na odgovarajućem mjestu ugraditi mogućnost, da se za pojedina inspeksijska tijela, kakav je npr. Državni inspektorat, koja godišnje podnose više od 20.000 zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka (npr. Državni inspektorat je u 2001. godini podnio 47.111 zahtjeva, u 2003. godini 44.276), ustroje posebne unutarnje ustrojstvene jedinice prekršajnog suda pri takvim tijelima koje bi isključivo rješavale te zahtjeve, a pokrivalo bi područje sukladno ustroju tih inspeksijskih tijela.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. Udruge za zaštitu potrošača

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

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

- pružanje informacija potrošačima o njihovim obvezama, pravima i pojavama na tržištu,
- provođenje preko ovlaštenih laboratorija u zemlji, a po potrebi i u inozemstvu, naknadnih ispitivanja proizvoda stavljenih na tržište,
- provođenje, putem ovlaštenih osoba, usporednih testova proizvoda i objavljivanje rezultata putem medija,
- pružanje pomoći oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu,
- vođenje evidencije o primljenim reklamacijama potrošača i postupcima poduzetim za njihovo rješavanje,
- izvješćivanje Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnog inspektorata o primljenim reklamacijama, poduzetim postupcima i postignutim rješenjima,
- davanje primjedaba i prijedloga kod donošenja propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača,
- pokretanje, pred nadležnim sudom, postupaka kojima od suda traži da određenom trgovcu ili operateru sredstava za daljinsku komunikaciju narediti prestanak poslovne prakse,
- pokretanje, pred nadležnim sudom, postupaka kojima od suda traži da određenom trgovcu, skupini trgovaca iz istog sektora gospodarstva ili njihovim interesnim udrugama, zabrani korištenje nepoštenih ugovornih odredbi u standardnim ugovorima,
- pokretanje, pred nadležnim sudom, postupaka kojima od suda traži da naredi prekid zavaravajućeg, odnosno nedopuštenoga komparativnog oglašavanja, ili postupaka kojima od suda traži da zabrani objavljivanje još neobjavljenoga zavaravajućeg, odnosno nedopuštenoga komparativnog oglašavanja,
- obavljanje i drugih poslova iz područja zaštite potrošača.

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

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

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

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

7. Savjetovališta

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva ukinut će odobrenje za rad savjetovališta ako:
- osnivač donese odluku o zatvaranju savjetovališta,
 - savjetovalište ne vodi evidenciju o predmetima koje rješava ili o tome ne izvještava
- Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva,
- savjetovalište ne vodi pravovaljana financijska izvješća ili ih ne dostavlja tromjesečno na uvid
- Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva,
- u savjetovalištima rade osobe koje nisu stručno osposobljene.
- a) Osnovni cilj ovoga Nacionalnog programa je osnovati međusobno radno povezana savjetovališta. Takvim načinom osiguralo bi se učinkovito, ekonomično i transparentno trošenje proračunskih sredstava.

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

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

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

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

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

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

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

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINANCIJSKI IZVORI	
			2005.	2006.
- raspisati javni natječaj za osnivanje 3 savjetovališta za zaštitu potrošača - raspisati javni natječaj za osnivanje 4 savjetovališta za zaštitu potrošača	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	2005. 2006.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva 933.000,00 kn	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva 1.244.000,00 kn
- raspisati javni natječaj za obavljanje poslova iz čl. 102. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača)	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	2005.-2006.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva
- izmjene i dopune Zakona o zaštiti potrošača kojim se propisuje donošenje i provedba podzakonskog akta kojim će se propisati kriteriji za izdavanje odobrenja za rad savjetovališta.	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva	2005.- 2006.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva	Redovita proračunska sredstva Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva

8. Ostala državna tijela

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

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

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

ZADAĆE	NOSITELJI	ROK	MOGUĆI FINACIJSKI IZVORI	
			2005.	2006.
- uskladiti hrvatsko zakonodavstvo sa Smjernicom o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača tako da se propiše pravo udrugama da u određenim situacijama podižu tzv. udružne tužbe	Ministarstvo pravosuđa	IV. kvartal 2005.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva pravosuđa + CARDS	Redovita proračunska sredstva Ministarstva pravosuđa + CARDS
- izmijeniti i dopuniti zakonske propise s ciljem proširivanja ovlasti inspektora radi osiguranja prioriteta u rješavanju prekršajnih prijava koje se odnose na zaštitu gospodarskih interesa potrošača, njihove imovine, života i zdravlja	Ministarstvo pravosuđa u suradnji sa Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnim inspektoratom	IV. kvartal 2005.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva pravosuđa, Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnog inspektorata	Redovita proračunska sredstva Ministarstva pravosuđa, Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnog inspektorata
- izmijeniti i dopuniti Zakon o prekršajima vezano uz ovlasti i postupanje nadležnih inspekcijskih službi	Ministarstvo pravosuđa u suradnji sa Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnim inspektoratom	IV. kvartal 2005.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva pravosuđa, Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnog inspektorata	Redovita proračunska sredstva Ministarstva pravosuđa, Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnog inspektorata
- osnovati Centar za zaštitu potrošača - predvidjeti aktivnosti vezane uz postupno uključivanje Centra u Mrežu europskih centara za zaštitu potrošača	Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva i ostala tijela državne uprave	2005.- 2006.	Redovita proračunska sredstva Ministarstva pravosuđa, Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnog inspektorata	Redovita proračunska sredstva Ministarstva pravosuđa, Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i Državnog inspektorata

3. OKVIRNI OPSEG I PROGRAM KORIŠTENJA FINANCIJSKIH SREDSTAVA ZA OSTVARIVANJE ZADAČA IZ NACIONALNOG PROGRAMA

Financiranje Nacionalnog programa odvijat će se na sljedeći način:

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

I. FINANCIJSKA SREDSTVA ZA PROVEDBU POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA NA POZICIJAMA MINISTARSTVA GOSPODARSTVA, RADA I PODUZETNIŠTVA

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

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

2005.	2006.
2.200.000,00	2.316.600,00

II. SREDSTVA PREDVIĐENA CARDS PROGRAMOM

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

Programom CARDS obuhvaćena je:

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

4. OKVIRNI OPSEG I PROGRAM KORIŠTENJA FINANCIJSKIH SREDSTAVA ZA POTICANJE RAZVOJA I DJELOVANJA UDRUGA

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

I. OKVIRNI GODIŠNJI TROŠKOVI ZA RAD SAVJETOVALIŠTA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA IZ DRŽAVNOG PRORAČUNA

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

II. BROJ SAVJETOVALIŠTA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA I OKVIRNI GODIŠNJI TROŠKOVI PO GODINAMA

GODINA	BROJ SAVJETOVALIŠTA	UKUPNE POTREBE GOD.
2005.	3	933.000,00
2006.	4	1.244.000,00

V. ZAKLJUČAK

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

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

Klasa: 330-01/04-01/04

Zagreb, 25. veljače 2005.

HRVATSKI SABOR