

**VODIČ KROZ
NACIONALNI PROGRAM
ZAŠTITE POTROŠAČA
2013. – 2016.**



CILJ

INFORMIRAN, EDUCIRAN I ODGOVORAN POTROŠAČ

Nacionalni program je strateški dokument koji definira ciljeve, mjere i aktivnosti nositelja politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj za četverogodišnje razdoblje.

Impresum

Nakladnička cjelina	Trgovina i unutarnje tržište
Nakladnik	Ministarstvo gospodarstva Uprava za trgovinu i unutarnje tržište
Adresa nakladnika	Ulica grada Vukovara 78, Zagreb
Za nakladnika	Vedran Kružić
Urednica izdanja	Sandra Kelemen
Godište i svezak	godište 1, svezak 2
Objavljeno	svibanj 2014.
Učestalost izlaženja	Izlazi po potrebi

© **MINGO 2014.**

Dopušteno je prenošenje dijelova sveska uz navođenje izvora.

Distribucija online ili drugim oblicima prijenosa nema ograničenja od strane nakladnika.

Objavljeni sadržaj se ne odnosi na specifične okolnosti bilo koje pojedinačne fizičke ili pravne osobe te ne predstavlja pravni savjet. Samo se pravni propisi objavljeni u službenim glasilima mogu smatrati pravno valjanima.

Nakladnik ne snosi odgovornost uslijed promjene objavljenih informacija.

SADRŽAJ

I.	POLITIKA ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI HRVATSKOJ	1
II.	CILJEVI I MJERE POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA U RAZDOBLJU 2013. – 2016.	2
	Dalje razvijati institucionalni okvir i zakonodavstvo	3
	Unaprijediti rješavanje pritužbi potrošača	3
	Jačati nadzor nad tržištem	4
	Podići razinu znanja i informiranosti svih dionika	5
	Pomoć potrošaču u prekograničnoj trgovini	5
	Potrošač na Internetu	6
	Poticati izvansudsko rješavanje sporova	7
III.	DALJNJE UNAPRJEĐENJE ZAŠTITE POTROŠAČA U POJEDINIM PODRUČJIMA	
	Informiranost pri kupovini financijskih usluga i proizvoda	7
	Zaštita potrošača – korisnika energetske usluga u novim tržišnim odnosima	8
	Bolja zaštita korisnika elektroničkih komunikacija	9
	Učinkovitije rješavanje problema korisnika komunalnih usluga	9
	Sigurnost i kakvoća hrane	10
	Proizvodi i usluge moraju biti sigurni, a potrošač informiran	11

Potrošač je slabija strana na tržištu jer trgovac i pružatelj usluge raspolažu s više znanja i informacija o proizvodima i uslugama koje prodaju ili nude u odnosu na potrošača koji ih kupuje. Kako takva neravnoteža ide na štetu potrošača, europsko zakonodavstvo u području zaštite prava potrošača kontinuirano se razvija i poboljšava. Vlada Republike Hrvatske definirala je politiku zaštite potrošača kao jednu od prioritetnijih politika, a Nacionalni program zaštite potrošača za određeno razdoblje definira kako će se ta politika provoditi s ciljem da građani u svakodnevnom životu u potpunosti mogu uživati/ koristiti visoke standarde zaštite potrošača kako na hrvatskom tako i na zajedničkom tržištu Europske unije.

Politika zaštite potrošača u središtu je daljnjeg razvoja unutarnjeg tržišta. Osnovni cilj te politike je informirati potrošače te im pružiti mogućnost odlučivanja i izbora. To znači: osigurati slobodu odabira proizvoda i usluga, pravo na povrat neispravnog proizvoda, visoke sigurnosne standarde kao i pravo na informiranost potrošača o sadržaju i kvaliteti proizvoda, pravo na jasne i transparentne ugovorne odredbe te na zaštitu od zavaravajuće i agresivne poslovne prakse. Isto tako potrošačima se osigurava zaštita prava na putovanjima u zemlji i inozemstvu, kao i mogućnost učinkovitog rješavanja povreda prava potrošača u prekograničnoj trgovini.

Provođenjem ovog četverogodišnjeg programa stvaraju se uvjeti da građani Hrvatske kao potrošači donose **ekonomski opravdane i informirane odluke.**

I. POLITIKA ZAŠTITE POTROŠAČA U REPUBLICI HRVASTKOJ

Politika zaštite potrošača stvara okvir za učinkovitu borbu protiv nepoštene poslovne prakse, nepoštenih ugovornih odredbi, nedopuštenog oglašavanja, nesigurnih proizvoda i nekvalitetnih usluga.

Pravni okvir politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj uređen je Zakonom o zaštiti potrošača, ali i drugim propisima kojima se uređuju pojedini segmenti zaštite potrošača (prava potrošača štite i Zakon o potrošačkom kreditiranju, Zakon o kreditnim institucijama, Zakon o komunalnom gospodarstvu, Zakon o hrani, Zakon o energiji, Zakon o općoj sigurnosti proizvoda, Zakon o obveznim odnosima, Zakon o elektroničkim komunikacijama i drugi).

Iako je izgrađena sva infrastruktura potrebna za kreiranje i provedbu učinkovite politike zaštite potrošača, time proces izgradnje hrvatskog sustava zaštite potrošača nije završen, a politiku zaštite potrošača potrebno je i nadalje unaprjeđivati.

Osnažiti potrošače znači pružiti potrošačima kvalitetan regulatorni okvir i učinkovite alate koji će im omogućiti da donose informirane i odgovorne odluke o kupnji proizvoda i usluga.

Politika zaštite potrošača je skup mjera i aktivnosti usmjerenih na jačanje uloge i zaštitu prava potrošača kao ekonomski slabije strane koja djeluje na tržištu u neprofesionalne svrhe, odnosno kupuje za osobne ili obiteljske potrebe. Pruža zakonodavni okvir i alate koji potrošaču omogućuju da donosi informirane i odgovorne odluke pri kupnji proizvoda i usluga.

Opći je cilj Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2013.–2016. (Narodne novine br.90/2013.) podizanje znanja o pravima potrošača i jačanje uloge potrošača na zajedničkom tržištu. Sve aktivnosti na nacionalnoj razini usmjerene su ka ostvarenju toga cilja.



II. CILJEVI I MJERE POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA U RAZDOBLJU 2013.-2016.

Nositelji politike zaštite potrošača određeni su Zakonom o zaštiti potrošača, a to su: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo gospodarstva, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, nadzorna tijela, tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca i ostala tijela javne vlasti, svako iz svoje nadležnosti za područje zaštite potrošača, te udruge za zaštitu potrošača.

Ministarstvo gospodarstva kreira ukupnu politiku zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, prati sve promjene europskog zakonodavstva i njihovo preuzimanje u hrvatsko zakonodavstvo, te aktivnosti koje se odnose na samu provedbu politike zaštite potrošača. Unutarnjim ustrojem, jačanjem administrativnih kapaciteta i kontinuiranom edukacijom nastoji se kvalitetno odgovoriti na zahtjeve i realizirati zadaće iz područja provedbe politike zaštite potrošača.

Edukacija potrošača ključni je faktor u procesu jačanja uloge potrošača na tržištu jer samo informiran i educiran potrošač može iskoristiti sve prednosti zajedničkog tržišta, a ključnu ulogu u procesu edukacije i podizanja razine svijesti potrošača imaju udruge za zaštitu potrošača.

Programom su definirani ciljevi i mjere koje će, sukladno svome djelokrugu i ovlastima, poduzimati nositelji politike zaštite potrošača.

Ciljevi:

- financijsko opismenjavanje potrošača i bolja zaštita korisnika financijskih usluga
- bolja zaštita potrošača u području javnih usluga
- veća sigurnost proizvoda i usluga
- poticati izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova
- veća pravna sigurnost za potrošače i za trgovce u prekograničnoj trgovini na unutarnjem tržištu

Ključne mjere za postizanje ciljeva:

- unaprijediti postojeća zakonodavna rješenja i institucionalni okvir
- bolja integracija politike zaštite potrošača u druge sektorske politike
- aktivnija uloga jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u provedbi politike zaštite potrošača
- jačanje udruga za zaštitu potrošača
- kontinuirana edukacija i informiranje i potrošača i trgovaca
- pojačan nadzor nad tržištem

DALJE RAZVIJATI INSTITUCIONALNI OKVIR I ZAKONODAVSTVO

Za učinkovitu provedbu politike zaštite potrošača i ostvarenje općeg cilja definiranog ovim programom potrebno je nastaviti s daljnjim unaprjeđenjem institucionalnog okvira za provedbu.

Republika Hrvatska integrirala je nacionalno tržište u zajedničko tržište proizvoda jednakih standarda sigurnosti i kvalitete, ali i jednakih standarda zaštite potrošača.

Kako bi se ciljevi, mjere i provedbene aktivnosti politike u planiranom razdoblju i ostvarili, nužna je dobra suradnja i koordinacija između svih nositelja politike zaštite potrošača, regulatornih tijela nadležnih za pojedine sektore, udruga za zaštitu potrošača, poslovnih udruženja, akademske zajednice i drugih dionika. Na taj će način svatko u okviru svog djelokruga doprinijeti provedbi politike zaštite potrošača utvrđene ovim Nacionalnim programom.

Pojačana aktivnost u dijelu poslova u provedbi politike zaštite potrošača koji se odnose na projekte namijenjene udrugama za zaštitu potrošača, na daljnji razvoj izvansudskog rješavanje sporova, na nadzor nad tržištem u području zaštite potrošača, na edukaciju i informiranje potrošača, na proširenje

UNAPRIJEDITI RJEŠAVANJE PRITUŽBI POTROŠAČA

Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača (CISZP) omogućuje potrošaču da putem elektroničke pošte na jednom mjestu zatraži objašnjenje propisa i postupaka od Ministarstva gospodarstva, savjet od Savjetovališta za zaštitu potrošača ili da uputi prijavu inspekciji vezano uz povredu potrošačkih prava.

obveza i odgovornosti jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u provedbi politike zaštite potrošača dodatno će poboljšati visoke standarde zaštite potrošača na hrvatskom kao i na zajedničkom tržištu Europske unije.

Primjerice, jedno od značajnih poboljšanja u institucionalnom okviru za provedbu politike zaštite potrošača je u području izvansudskog rješavanja sporova. U travnju 2013. godine usvojene su od strane Europskog parlamenta Direktiva o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova i Uredba o rješavanju potrošačkih sporova putem interneta, a u svrhu ujednačavanja prakse zemalja članica pri rješavanju takve vrste sporova. Tako će izvansudsko rješavanje sporova biti moguće u svakom sektoru na tržištu, osim u zdravstvu i obrazovanju, te u svakoj državi članici.

- daljnje unaprjeđenje zakonodavstva i institucionalne strukture za kvalitetnu provedbu politike zaštite potrošača
- razvoj potrošačkog pokreta (kroz bolju međusobnu suradnju i povezivanje udruga, širenje članstva na mlađu populaciju i povećanje razine stručnosti kapaciteta u udrugama)
- poticanje izvansudskog rješavanja sporova

Aplikacija je dostupna potrošačima na web stranicama Ministarstva gospodarstva, koje snosi i troškove uspostave i održavanje ovog sustava. CISZP omogućava brže rješavanje potrošačkih pritužbi te stvara statističku bazu podataka koja ukazuje na karakteristične pojave na tržištu na koje treba reagirati. Zaštita potrošača je multidisciplinarno područje pa su u CISZP uvedena sva tijela nadležna za pojedina područja zaštite potrošača.



JAČATI NADZOR NAD TRŽIŠTEM

Ministarstvo gospodarstva preuzelo je, u okviru svog djelokruga, nadzor provedbe zakona i drugih propisa u području zaštite potrošača. Poslove nadzora obavlja **tržišna inspekcija Ministarstva gospodarstva**.

Provođenjem nadzora inspekcija uklanja utvrđene nepravilnosti poduzimanjem propisanih mjera protiv prekršitelja. Na taj način tržišna inspekcija **štiti ekonomske interese potrošača** pri kupnji proizvoda i usluga kao i pri drugim oblicima stjecanja proizvoda i usluga, kontrolira opće sigurnosne i tehničke zahtjeve za proizvode, isprave koje moraju imati proizvodi, oglašavanje, označavanje i pakiranje proizvoda, zahtjeve energetske učinkovitosti proizvoda, prodaju javnih usluga potrošačima te opće uvjete pružanja javnih usluga i drugo, kada je to određeno propisima. Također, tržišna inspekcija redovito **provodi postupak pravodobnog obavješćivanja potrošača o opasnim proizvodima**.

Između 28 članica koje razmjenjuju informacije putem **RAPEX** sustava, od 1. srpnja 2013. godine je i Hrvatska, a Ministarstvo gospodarstva je kontaktna točka za RAPEX sustav. Kada proizvod predstavlja ozbiljan rizik za potrošače, mjere koje se tada poduzimaju obuhvaćaju povlačenje proizvoda s tržišta ili povrat proizvoda od potrošača. Po zaprimanju takve obavijesti od Europske komisije hrvatska nacionalna kontaktna točka u Ministarstvu gospodarstva provjerava i utvrđuje da li je proizvod stavljen na hrvatsko tržište, prikuplja sve bitne

Jedno od temeljnih prava potrošača je pravo na siguran proizvod, što podrazumijeva da proizvod udovoljava svim sigurnosnim zahtjevima, odgovarajuće je označen i sadrži eventualno potrebna upozorenja.

informacije, ako je potrebno dodatno procjenjuje rizik, primjenjuje odgovarajuće mjere te obavještava Europsku komisiju o dobrovoljnim mjerama koje su poduzeli proizvođači i distributeri opasnih proizvoda. Hrvatska kontaktna točka za RAPEX u Ministarstvu gospodarstva redovito obavještava potrošače s ciljem izbjegavanja rizika koji takav proizvod predstavlja.

Pojačan nadzor nad tržištem planiran je i u djelokrugu Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture (kontrola brodara koji obavljaju javni obalni prijevoz putnika, nadzor nad pružanjem univerzalnih poštanskih usluga), Ministarstva unutarnjih poslova, kao i Agencija za civilno zrakoplovstvo (obveze i odgovornosti prijevoznika u zračnom prometu prema putnicima i prtljazi).

Što se prije identificira opasan proizvod, to brže će biti uklonjen s tržišta, a to znači da će potrošač biti siguran i zaštićen od rizika koje takav proizvod predstavlja. Zato je neophodna suradnja između svih tijela nadležnih za nadzor nad tržištem, carine, gospodarskih subjekata i njihovih strukovnih udruga.

PODIĆI RAZINU ZNANJA I INFORMIRANOSTI SVIH DIONIKA

Članstvo u Europskoj uniji za potrošača i za trgovca znači ulazak na veliko i dinamično zajedničko tržište. Za postizanje međusobnog povjerenja i potrošači i trgovci trebaju biti svjesniji svojih prava i obveza kako bi mogli jednostavnije rješavati eventualne sporove. Stoga će se u narednom razdoblju nastaviti aktivnosti na nacionalnoj razini kao i one planirane od strane Europske komisije, sukladno Strategiji politike zaštite potrošača Europske unije »A European Consumer Agenda – Jačanje povjerenja i rasta« za razdoblje od 2012. do 2020.

Projekti namijenjeni udrugama za zaštitu potrošača - financijska potpora za provođenje projekata udruga za zaštitu potrošača osigurava se putem raspisanih natječaja iz sredstava državnog proračuna Republike Hrvatske još od 2005. godine. Tako Ministarstvo gospodarstva osigurava financijska sredstva koja su omogućila kontinuirano provođenje projekta »Savjetovanja potrošača« kroz 4 regionalna savjetovaništa (Zagreb, Split, Osijek i Pula), kao i provođenje projekta »Informiranje i edukacija potrošača«.

POMOĆ POTROŠAČU U PREKOGRANIČNOJ TRGOVINI (ECCNet)

U situacijama kada potrošač naiđe na poteškoće u prekograničnoj trgovini Europski potrošački centar (ECC) pruža pomoć i savjet potrošaču. Danas su u Mreži europskih potrošačkih centara (ECC-Net) centri u svim državama članicama Europske unije te Islandu i Norveškoj. Ti centri osiguravaju potrošačima besplatne informacije o prekograničnoj kupovini i pomažu u rješavanju prekograničnih pritužbi i sporova.

- podići javnu svijesti o zaštiti potrošačkih prava
- podići financijsku pismenost potrošača
- jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave trebaju promicati zaštitu potrošača i podupirati udruge
- potrošačima osigurati jasne, pouzdane i usporedive informacije te alate za jednostavniji pristup

Tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave dužna su promicati zaštitu potrošača na svom području te podupirati djelovanje udruga za zaštitu potrošača, ali u proteklom razdoblju nije došlo do očekivane suradnje i adekvatnog razvoja politike zaštite potrošača na lokalnoj i regionalnoj razini iako se veliki broj upita potrošača odnosi na pitanja vezana uz korištenje javnih i komunalnih usluga koje se pružaju na području stanovanja potrošača, a u nadležnosti su jedinica lokalne i regionalne samouprave. Također, većina udruga za zaštitu potrošača djeluje lokalno. Nužno je da lokalna i područna (regionalna) samouprava prepozna važnost partnerstva s lokalnim udrugama za zaštitu potrošača na provođenju edukacije i informiranja.

ECC je u Hrvatskoj započeo s radom 1. srpnja 2013. i nalazi se u Ministarstvu gospodarstva te je dio Mreže europskih potrošačkih centara. Glavna aktivnost centra je pružanje pomoći prilikom poteškoća nastalih u slučaju prekogranične kupovine, daje savjete i osigurava informacije o prekograničnoj kupovini roba i usluga na jedinstvenom unutarnjem tržištu Europske unije. ECC u Republici Hrvatskoj je na raspolaganju i stranim državljanima za rješavanje pritužbi nastalih prilikom kupovine roba.



POTROŠAČ NA INTERNETU

Trgovina i plaćanje putem interneta (pitanje privatnosti, sigurnosti, prava, obveza i zaštite potrošača kod kupovine proizvoda i usluga na internetu) područja su u kojima se kontinuirano poboljšavaju postojeći zakonodavni okvir i instrumenti zaštite potrošača kako bi potrošač pri kupovini na internetu bio podjednako siguran kao i kod drugih oblika trgovine.

Kupovina putem interneta potrošaču štedi vrijeme jer je proces od izbora i narudžbe proizvoda do plaćanja i dostave znatno kraći, a kupovina se može provesti s bilo kojeg mjesta koje ima pristup internetu. Uz to, kod odlučivanja o kupovini konkretnog proizvoda potrošaču pomaže lako dostupno iskustvo drugih potrošača koji su već koristili usluge određene internet trgovine. Dodatno je potrebno podići razinu informiranosti potrošača o njegovim pravima i načinima zaštite, kako bi potrošač stekao veće povjerenje u taj oblik trgovine.

Nedostatak informacija utječe na povjerenje potrošača u internet trgovinu, pa su povjerenje potrošača i unaprjeđenje kontrole i sigurnosti pri kupovini na internetu teme od posebnog interesa. Od 13. lipnja 2014. u cijeloj Europskoj uniji primjenjivati će se ista pravila o pravima potrošača kod kupovine putem interneta.

Novi EU-portal za rješavanje potrošačkih sporova nastalih kod kupovine obavljene putem internet bit će dostupan na svim službenim jezicima Europske unije te će povezivati sve subjekte izvensudskog rješavanja potrošačkih sporova.

Čitav postupak će se provoditi elektroničkim putem, a rok za rješavanje spora biti će najdulje 90 dana.

Potrošač koji kupuje prekogranično putem interneta u bilo kojoj zemlji Europske unije (na temelju ugovora koji je sklopio putem interneta) uskoro će imati mogućnost i potrošački spor rješavati online.

U slučaju nastanka problema prilikom prekogranične kupovine roba ili usluga putem interneta, potrošači će imati mogućnost podnošenja prigovora putem nove platforme na svom jeziku i onda kada stranke žive u različitim državama članicama i govore različitim jezicima. Potom će se potrošač i trgovac dogovoriti o nadležnom nacionalnom subjektu izvensudskog rješavanja potrošačkih sporova koje će provoditi postupak. Čitav postupak izvensudskog rješavanja spora će se provoditi elektroničkim putem, što će znatno ubrzati rješavanje problema s kojim se potrošač susreo.

U svim zemljama će se uspostaviti nacionalne kontaktne točke koje će, osim savjetovanja, pružiti konkretnu pomoć potrošaču u rješavanju potrošačkih sporova.



POTICATI IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

Razvoj sustava izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova od posebnog je interesa za zaštitu prava potrošača. Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova u Hrvatskoj ima dugu tradiciju (sudovi časti Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske gospodarske komore te centri za mirenje). Zakonom o zaštiti potrošača iz 2007. godine ovakvom načinu rješavanja potrošačkih sporova daje se dodatni značaj, a niz sektorskih propisa također upućuju na rješavanje potrošačkih sporova izvansudskim putem (Zakon o potrošačkom kreditiranju, Zakon o elektroničkom novcu, Zakon o osiguranju i drugi).

Direktiva o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova iz travnja 2013. godine predviđa primjenu postupaka izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova u svim sektorima, osim za zdravstvene usluge i obrazovanje, te za sve vrste sporova između potrošača i trgovca, bez obzira koji su proizvod ili uslugu kupili, jesu li to učinili putem Interneta ili ne, u svojoj zemlji ili prekogranično.

III. DALJNJE UNAPRJEĐENJE ZAŠTITE POTROŠAČA U POJEDINIM PODRUČJIMA

INFORMIRANOST PRI KUPOVINI FINANCIJSKIH USLUGA I PROIZVODA

Potrošačima treba osigurati pravovremene, točne i razumljive informacije o financijskim proizvodima ili uslugama prije podizanja kredita ili poduzimanja drugog novčanog ulaganja, kako bi mogli procijeniti

Trgovci koji se obvežu na primjenu sustava izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova obavijestit će potrošača o takvoj mogućnosti na svojim internet stranicama i u općim uvjetima poslovanja.

Prednosti izvansudskog postupka:

- ✓ jeftiniji, brži i manje formalan način od postupka pred redovnim sudom
- ✓ u mnogim slučajevima bolje udovoljava potrebama i zahtjevima stranaka
- ✓ nagodbe sklopljene pred centrima za mirenje imaju snagu ovršne isprave

- financijsko opismenjavanje svih dobnih skupina
- integracija financijskog obrazovanja u općeobrazovni sustav
- besplatno savjetovanje potrošača o pravima u području financijskih usluga

očekivane koristi i rizike koji prate svaki financijski proizvod. Zakonodavni okvir u Republici Hrvatskoj podjednako je kvalitetan kao i u ostalim državama članicama Europske unije.

Ministarstvo financija pratiti propise Europske unije u u području financijskih usluga i poduzima mjere radi zaštite potrošača. Tako su u Zakon o kreditnim institucijama dodane odredbe o zaštiti potrošača koje se odnose na: obavještanje potrošača, promjenjivu kamatnu stopu, ugovaranje kamatnih stopa, naknade, prigovore i mjere zaštite potrošača. Većoj zaštiti potrošača u ovom području pridonosi i Zakon o osiguranju.

Hrvatska narodna banka, među ostalim, prati i nadzire primjenu regulative u poslovanju kreditnih institucija, izvršenje obveza dijela regulative koji se odnosi na transparentnost poslovanja kreditnih institucija i zaštitu potrošača – korisnika bankovnih i financijskih usluga.

Unaprjeđenjem postojeće regulative poboljšava se informiranost potrošača, olakšava se usporedivost proizvoda i usluga, povećava se transparentnost, nastoji se olakšati položaj jamaca, a uvedena je i zaštita u odnosu na proizvode/usluge koji su se ranije pokazali štetnima po potrošače.

ZAŠTITA POTROŠAČA – KORISNIKA ENERGETSKIH USLUGA U NOVIM TRŽIŠNIM ODNOSIMA

Liberalizacija energetskeg sektora vodi k tome da se krajnje cijene energije za kupce sve više temelje na tržišnim načelima te je s mjerama koje osiguravaju otvaranje tržišta potrebno osigurati i posebne mjere zaštite tzv. ranjivih potrošača koji ne mogu redovito plaćati troškova energije. Kako država može u tržišne procese intervenirati samo kada su dionici pogođeni eksternim učincima (narušena sigurnosti opskrbe, kvalitete okoliša i zlouporaba monopola), krajnje potrošače treba pripremiti za nove tržišne odnose, osobito u dijelu koji se odnosi na izbor i promjenu opskrbljivača.

- bolja regulacija zaštite potrošača kod kamata na stambene kredite
- bolja regulacija glede prekoračenja po tekućem računu
- preciznije definiranje naknada
- usklađivanje zakonodavstva radi bolje zaštite korisnika osiguranja

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA), među ostalim, izvješćuje potrošače o koristima i rizicima koji su povezani s različitim vrstama ulaganja i financijskim poslovima, te zaprima i obrađuje pritužbe potrošača vezane uz usluge koje se pružaju na financijskom tržištu.

- mjerenje i obračun utroška energije na principu da svaki potrošač snosi svoj trošak
- ugrađivati opremu koja će osigurati individualno mjerenje potrošnje

Hrvatska energetska regulatorna agencija (HERA) je dužna primjenjivati mjere za zaštitu prava potrošača. Zaštita potrošača u energetskeg sektoru treba uvažavati tekuće gospodarske probleme, te kontinuirano iznalaziti modele pomoći kućanstvima kroz različite oblike informiranja i edukacije potrošača.

BOLJA ZAŠTITA KORISNIKA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM), putem izvansudskog i za korisnike besplatnog postupka, rješava sporove i prigovore između operatora ili davatelja usluga s jedne strane i korisnika usluga s druge strane.

Donosi za operatore obvezujuće odluke, protiv kojih je moguće jedino pokrenuti upravni spor. Naglašena je potreba zaštite osobnih podataka kao i rješavanje zahtjeva tzv. ranjivih potrošača. Kroz odgovarajući Pravilnik HAKOM je uredio obveze operatora u smislu zaštite potrošača od neželjenih sadržaja, te obveze vezane uz transparentnost cijena i uvjeta pružanja usluga.

UČINKOVITIJE RJEŠAVANJE PROBLEMA KORISNIKA KOMUNALNIH USLUGA

Za gospodarenje komunalnim otpadom odgovorne su jedinice lokalne samouprave. Za skupljanje i odvoz komunalnog otpada iz kućanstva kao kriterij količine se primjenjuje jedinica mase ili volumena otpada ili broj članova kućanstva. Propisan je način izračuna naknade za gospodarenje komunalnim otpadom, a visinu cijene, način obračuna i plaćanja komunalnih usluga određuje isporučitelj usluge.

Jedinice lokalne samouprave su dužne osigurati i obavljanje službi javne vodoopskrbe i odvodnje, a obavljaju ih javni isporučitelji vodne usluge. Visinu cijene vodnih usluga propisuje isporučitelj usluga.

- ostvariti bolju suradnju jedinica lokalne i regionalne samouprave s udrugama za zaštitu potrošača za učinkovitije rješavanje lokalnih problema korisnika javnih usluga
- jači nadzor nad trgovcima – pružateljima usluga odvoza komunalnog otpada
- poboljšati standard vodnih usluga
- definirati pravičan obračun usluga

Zakonnosti u području određivanja cijene vodnih usluga nadzire Vijeće za vodne usluge, u postupku nadzora odluka o cijeni vodnih usluga ovlašteno je rješenjem suspendirati nezakonitu odluku, te osigurava zakonitost u određivanju visine naknade za razvoj vodnoga gospodarstva.



SIGURNOST I KAKVOĆA HRANE

Označavanje je najvažniji trenutak u komunikaciji proizvođača hrane s potrošačem i jedno od najsloženijih zakonski uređenih područja. Ispravno označena hrana omogućuje brzo povlačenje nesigurne hrane s tržišta, obavještanje potrošača i osoba odgovornih za provedbu službenih kontrola s ciljem sprečavanja širenja opasnosti kao i izolaciju dijela proizvodnog procesa i distribucijskog lanca u kojem je nađen proizvod štetan za ljudsko zdravlje.

Opći zahtjevi i način označavanja zapakirane i nezapakirane hrane i određeni uvjeti prezentiranja i reklamiranja hrane propisani su Pravilnikom koji se primjenjuje na hranu namijenjenu krajnjem potrošaču i na hranu za ugostiteljske objekte, kantine, bolnice, dječje vrtiće, škole, ustanove socijalne skrbi i slične subjekte u poslovanju s hranom za izravnu konzumaciju.

Posebni propisi (pravilnici) uređuju područje kakvoće hrane za pojedine kategorije hrane radi osiguranja jednake kakvoće hrane koja se nudi krajnjim potrošačima. U 2013. godini donesen je i Zakon o informiranju potrošača o hrani kojim se utvrđuju pravila informiranja potrošača, nadležna tijela, njihove zadaće, službene kontrole te propisuje mjere za prekršitelje.

Ministarstvo poljoprivrede je tijelo nadležno za sigurnost, higijenu i kakvoću hrane, za razvoj politike u području sigurnosti i kakvoće hrane i hrane za životinje, te za organizaciju službenih kontrola i predstavlja kontakt točku za RASFF sustav prema Europskoj komisiji.

Službene kontrole hrane provode Ministarstvo poljoprivrede i Ministarstvo zdravlja putem svojih inspekcija. Temeljem Zakona o hrani uspostavljen je nacionalni Sustav brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje (RASFF sustav) koji osigurava kontinuiranu komunikaciju između tijela i institucija uključenih u taj sustav. Kada se kroz HR RASFF zaprimi informacija o hrani ili hrani za životinje koja može predstavljati rizik za zdravlje ljudi ili životinja, nacionalna kontakt točka obavještava potrošače.

- uspostava službenih i referentnih laboratorija za hranu
- bolja koordinacija službenih kontrola u području sigurnosti hrane
- pojačane službene kontrole hrane pri uvozu
- edukacija subjekata u poslovanju s hranom

U 2013. godini izrađen je i Nacionalni plan uzorkovanja hrane za mikrobiološko ispitivanje, a doneseni su i propisi takozvanog »higijenskog paketa« kojima su preuzete odredbe propisa Europske unije.

Rizik za zdravlje potrošača predstavljaju i ostaci pesticida u/ na proizvodima biljnog podrijetla, a jesu li proizvodi u tom dijelu sukladni propisanim maksimalnim razinama ostataka pesticida kontroliraju veterinarska i poljoprivredna inspekcija.

Ministarstvo zdravlja putem sanitarne inspekcije provodi službene kontrole u cilju zaštite zdravlja ljudi i interesa potrošača. Sanitarna inspekcija obavlja nadzor nad proizvođačima hrane ne-životinjskog podrijetla, u maloprodaji, ugostiteljstvu, institucionalnim kuhinjama i nad vodoopskrbnim objektima. Od 2007. godine prati se i prisutnosti hrane koja potencijalno može biti i/ili u sebi sadrži i/ili se sastoji ili potječe od GMO na tržištu Republike Hrvatske. Isto Ministarstvo

provodi i inspekcijski nadzor nad vodoopskrbnim objektima po pitanju sanitarno-tehničkih i higijenskih uvjeta te uzimanja uzoraka vode za analizu u cilju utvrđivanja njene zdravstvene ispravnosti, a od 2009. godine kontrolira se da li su subjekti u poslovanju s hranom koji se bave javnom vodoopskrbom uspostavili, provode i održavaju sustav upravljanja sigurnošću vode za piće na principima HACCP sustava.

PROIZVODI I USLUGE MORAJU BITI SIGURNI, A POTROŠAČ INFORMIRAN

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

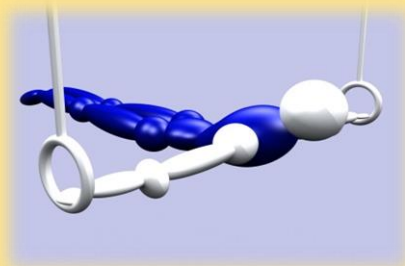
U razdoblju od 2013. do 2016. godine planira se pojačana kontrola nad općom sigurnošću proizvoda, a koji svojim sastavom, namjenom i načinom uporabe mogu predstavljati najveći rizik za potrošača.

- povećati sigurnost svih proizvoda
- osigurati sljedivost proizvoda
- ujednačiti nadzor nad tržištem neprehrambenih proizvoda

Predmeti opće uporabe su proizvodi koji se u svakodnevnom životu koriste vrlo često i dostupni su potrošaču (kozmetički proizvodi, materijali i predmeti koji dolaze u neposredan dodir s hranom, dječje igračke, deterdženti). Zato je važno da se predmeti opće uporabe nadziru prilikom proizvodnje, uvoza i stavljanja na tržište.

Kontrola zdravstvene ispravnosti predmeta opće uporabe i nadzor nad njima se vrši: kod uvoznih proizvoda na granici, ako je riječ o domaćem proizvodu tada se vrši kontrola proizvođača i kontrola proizvodnog procesa, a kada je proizvod već stavljen u promet kontrolira se zdravstvena ispravnost/sukladnost po kategorijama predmeta opće uporabe.

Europska komisija je u veljači 2013. godine usvojila Paket mjera koje se odnose na sigurnost proizvoda i višegodišnji plan nadzora nad tržištem. Svrha je pojačati sigurnost potrošačkih proizvoda koji se nalaze na jedinstvenom tržištu, osigurati sljedivost proizvoda te ujednačiti nadzor nad tržištem svih neprehrambenih proizvoda uključujući i one uvezene iz trećih zemalja jer se za veći broj opasnih proizvoda koji su se nalazili na tržištu Europske unije nije mogla utvrditi zemlja podrijetla. Spomenuti Paket mjera uvodi obvezno isticanje zemlje podrijetla za sve neprehrambene potrošačke proizvode, a predviđa se da će stupiti na snagu 2015. godine.



Potrošači očekuju da će usluge i proizvodi biti stalno kvalitetni, izdržljivi i jednostavni za uporabu. Zato je važna **normizacija**, a jedno je od osnovnih načela normizacije osigurati da norme budu u skladu sa zahtjevima tržišta i da ispunjavaju potrebe krajnjih korisnika, najčešće potrošača koji su u sve većoj mjeri izloženi globalnoj ponudi proizvoda i usluga.

Međunarodne i europske norme dragovoljna su pravila i smjernice, a uloga normizacije u politici zaštite potrošača je bitna, te je Hrvatski zavod za norme preuzeo obvezu stvaranja nacionalne infrastrukture za okupljanje svih zainteresiranih strana i za stvaranje nacionalnog konsenzusa u postupku prihvaćanja i primjene europskih norma na nacionalnoj razini u skladu s europskim pravilima.

Nositelji politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj provode aktivnosti i mjere definirane ovim četverogodišnjim Nacionalnim programom kako bi se unaprijedio i dalje razvijao **pouzdan i učinkovit sustav zaštite potrošača u Hrvatskoj**, odnosno na unutarnjem tržištu.

Djelotvorna zaštita potrošača iznimno je važna za učinkovito funkcioniranje unutarnjeg tržišta Europske unije, za razvoj poslovnih aktivnosti i poticanje ekonomskog rasta, a hrvatski potrošači (kao i poslovni subjekti) dio su unutarnjeg tržišta Europske unije.

Provođenje aktivnosti i mjera iz ovoga programa **osnažiti će potrošača kako bi donosio informirane i odgovorne odluke pri kupnji proizvoda i usluga.**