

IZVJEŠĆE O PROVEDBI
NACIONALNOG PROGRAMA
ZAŠTITE POTROŠAČA ZA
RAZDOBLJE OD 2021. DO 2024.
GODINE

Sadržaj:

Popis kratica.....	3
I. UVOD	5
2. PRIORITETNA PODRUČJA NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE OD 2021. DO 2024. GODINE	7
2. 1. Daljnji razvoj zakonodavstva na nacionalnoj razini	7
2. 2. Daljnje jačanje nadzora nad tržištem u području zaštite prava potrošača.....	13
2.3. Unaprjeđenje zaštite potrošača u digitalnom okruženju	21
2.4. Poticanje politike održive potrošnje i energetske učinkovitosti.....	23
2.5. Daljnje jačanje financijske pismenosti potrošača	26
2.6. Zaštita potrošača prilikom zamjene hrvatske kune eurom	34
2.7. Poboljšanje sustava sigurnosti hrane i informiranje potrošača o hrani	39
2.8. Informiranje i podizanje svijesti o zaštiti prava potrošača.....	42
a) Informiranje potrošača o dostupnim alatima za rješavanje potrošačkih sporova.....	42
b) Provedba projekata namijenjenih potrošačima u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača.....	48
III. UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA	52
IV. ZAKLJUČAK	56
Ostvarene mjere prioriteta iz Nacionalnog programa za zaštitu potrošača 2021.-2024.....	58

Popis kratica

ARPS	Alternativno rješavanje potrošačkih sporova
AZOP	Agencija za zaštitu osobnih podataka
CISZP	Centralni informacijski sustav zaštite potrošača
CPN	<i>Consumer policy network</i> (Mreža tijela za potrošačku politiku)
DIRH	Državni inspektorat
DZIV	Državni zavod za intelektualno vlasništvo
DZS	Državni zavod za statistiku
ECC Net	<i>European Consumer Centres Network</i> (Mreža Europskih potrošačkih centara)
EK	Europska komisija
ESI Fond	Europski strukturni i investicijski fond
EU	Europska unija
EU Ecolabel	Znak zaštite okoliša Europske unije
EUIPO	Europska promatračnica za povrede prava intelektualnog vlasništva
HACZ	Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo
HAKOM	Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti
HANFA	Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga
HERA	Hrvatska energetska regulatorna agencija
HGK	Hrvatska gospodarska komora
HNB	Hrvatska narodna banka
HOK	Hrvatska obrtnička komora
HUB	Hrvatska udruga banaka
HUO	Hrvatski ured za osiguranje
HUP	Hrvatska udruga poslodavaca
ICPEN	Međunarodna organizacija za provedbu zaštite prava potrošača
MFIN	Ministarstvo financija
MINGO	Ministarstvo gospodarstva
MINTS	Ministarstvo turizma i sporta
MIZ	Ministarstvo zdravstva

MMPI	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture
MPŠR	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i ribarstva
MPUDT	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije
MUP	Ministarstvo unutarnjih poslova
MZOM	Ministarstvo znanosti i obrazovanja i mladih
MZOZT	Ministarstvo zaštite okoliša i zelene tranzicije
NIAS	Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav
NPZP	Nacionalni program zaštite potrošača
NVZP	Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača
OECD	<i>Organisation for Economic Co-operation and Development</i> (Organizacija za gospodarsku suradnju i razvoj)
RAPEX	<i>The Rapid Alert System for Non-Food Products</i> (sustav brzog uzbunjivanja za opasne neprehrambene proizvode)
Safety Gate	Sustav za brzo obavješćivanje o opasnim neprehrambenim proizvodima
TSI	<i>Technical Support Instrument</i>
UN	United Nations (Ujedinjeni narodi)
ZARPS	Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova
ZID ZOO	Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima
ZOI	Zaštićena oznaka izvornosti
ZOZP	Zaštićena oznaka zemljopisnog podrijetla
ZTS	Zajamčeno tradicionalni specijalitet
ZZP	Zakon o zaštiti potrošača

I. UVOD

Politika zaštite potrošača predstavlja skup različitih mjera i aktivnosti usmjerenih na poboljšanje položaja potrošača na tržištu. Potrošač je regulator tržišta koji direktno utječe na razvoj gospodarstva i potiče konkurentnost. Stoga je politika zaštite potrošača važan segment tržišta koja direktno utječe na njegovo funkcioniranje, odnosno na razvoj poslovnih aktivnosti i ekonomski rast.

Kako bi došlo do unapređenja potrošačke politike, sukladno Zakonu o zaštiti potrošača¹ Hrvatski sabor na sjednici 19. ožujka 2021. donio je Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje 2021. do 2024. godine² kojim su se odredila prioritetna područja koja je potrebno unaprijediti kako bi se ostvario glavni cilj ovog programa: osnažiti prava hrvatskih potrošača te promicati pravedno tržišno natjecanje na dobrobit potrošača.

S tim u vezi, a u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača³ MINGO, koje je nadležno za područje zaštite potrošača izvješćuje Vladu Republike Hrvatske o ostvarivanju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2021. do 2024. godine.

GLAVNI CILJ I PRIORITETNA PODRUČJA

Provedba Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2021. do 2024. godine zajednički je rezultat rada svih dionika provedbe politike zaštite potrošača.

Tijekom izvještajnog razdoblja provodio se čitav niz aktivnosti radi ostvarenja glavnog cilja Nacionalnog programa, uvedena su brojna pravila i provedene aktivnosti i mjere koje pružaju visoku razinu zaštite i snažnija potrošačka prava.

Veliki broj dionika provodio je aktivnosti koje se odnose na daljnji razvoj nacionalnog i europskog zakonodavstva, koji doprinose jačanju uloge potrošača i uspostavi ravnoteže na jedinstvenom tržištu.

Isto tako, provodile su se aktivnosti koje se odnose na podizanje javne svijesti o potrošačkim pravima, te su s tim u vezi dionici usmjeravali svoje aktivnosti na kontinuirano educiranje i informiranje javnosti o svim relevantnim potrošačkim pitanjima. Time se nastojalo potrošačima olakšati snalaženje u mnoštvu složenih sektorskih propisa i omogućiti im učinkovitije ostvarivanje njihovih prava.

Nadzor nad tržištem kao jedan od važnijih segmenata politike zaštite potrošača koji osigurava provedbu potrošačkih prava, provodila su inspekcijska tijela čije su aktivnosti bile usmjerene na osiguravanje bolje zaštite ekonomskih interesa potrošača kao i njihovu sigurnost.

Prikaz ispunjenih ciljeva, ostvarenih mjera i aktivnosti zadanih Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje 2021.- 2024. u ovom Izvješću bit će prikazan na način da slijedi prioritetna područja koja su njime bila određena, kroz sljedeća poglavlja:

¹ „Narodne novine“, broj: 41/14, 110/15 i 14/19

² „Narodne novine“, broj: 29/21

³ „Narodne novine“, broj: 19/22, 59/23

1. Daljnji razvoj zakonodavstva na nacionalnoj razini
2. Daljnje jačanje nadzora nad tržištem u području zaštite prava potrošača
3. Unaprjeđenje zaštite potrošača u digitalnom okruženju
4. Poticanje politike održive potrošnje i energetske učinkovitosti
5. Daljnje jačanje financijske pismenosti potrošača
6. Poboljšanje sustava sigurnosti hrane i informiranje potrošača o hrani,
7. Zaštita potrošača prilikom zamjene hrvatske kune eurom
8. Informiranje i podizanje svijesti o zaštiti prava potrošača
 - a) Informiranje potrošača o dostupnim alatima za rješavanje potrošačkih sporova
 - b) Provedba projekata namijenjenih potrošačima u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača
 - c) Alati za informiranje bolja informiranost i educiranost potrošača o njihovim pravima.

Tijekom izvještajnog razdoblja, kao posljedica pandemije COVID-19, vanjskopolitičkih nestabilnosti uslijed rata u Ukrajini te dvaju potresa, kao i sve češćih poremećaja u lancu opskrbe različitih sirovina, došlo je do povećanja stope inflacije u svijetu, a osobito u europodručju. Naglašen rast cijena hrane i pića najviše je pogodio najranjivije skupine potrošača.

Iz tih razloga, bilo je potrebno donošenje sveobuhvatnih *ad hoc* mjera radi zaštite potrošača i očuvanja standarda ranjivih skupina potrošača, koje je Vlada kontinuirano poduzimala.

Vlada Republike Hrvatske je u izvještajnom razdoblju donijela sedam paketa mjera s ciljem zaštite standarda potrošača i očuvanja konkurentnosti gospodarstva. Donošenju istih, prethodio je široki konzultacijski proces, s predstavnicima ključnih sindikalnih središnjica, gospodarske, obrtničke i poljoprivredne komore, udruge poslodavaca te Hrvatskom zajednicom županija, Udruge gradova i Hrvatskom zajednicom općina.

Ukupna vrijednost svih paketa mjera je oko 8 milijardi eura. Mjere su se uz politiku zaštite potrošača odnosile i na zaštitu svih segmenata gospodarske i socijalne politike. Mjere su bile posebno usmjerene na umirovljenike, osobe s invaliditetom te na korisnike socijalnih naknada.

Mjere iz područja energetike obuhvaćale su ograničenje cijene energenata (električne energije, toplinarstva, plina te nafte i naftnih derivata) za kućanstva čime je Hrvatska u području cijena energenata ušla među najpovoljnije države Europske unije.

U razdoblju od 2022. do 2024. godine, Vlada Republike Hrvatske donošenjem odluka provela je i ciljane mjere ograničavanja cijena proizvoda.

Prva odluka o izravnim mjerama kontrole cijena donesena je u rujnu 2022. godine, kada je ograničena maloprodajna cijena za devet osnovnih prehrambenih proizvoda. U rujnu 2023. godine, obuhvat proizvoda proširen je na 30 proizvoda. Propisana je najviša maloprodajna cijena proizvoda u pojedinoj kategoriji te se tržište nije sprječavalo povoljnije cijeliti proizvode u istoj kategoriji, kako u redovnoj prodaji, tako i tijekom sniženja.

Time je Vlada odgovorila na daljnje promjene na tržištu te dodatno zaštitila potrošačku košaricu, osobito potrošača s najnižim prihodima.

2. PRIORITETNA PODRUČJA NACIONALNOG PROGRAMA ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE OD 2021. DO 2024. GODINE

2. 1. Daljnji razvoj zakonodavstva na nacionalnoj razini

Politika zaštite potrošača važan je element u funkcioniranju jedinstvenog tržišta Europske unije. Jačanje uloge potrošača i učinkovita zaštita njihove sigurnosti i ekonomskih interesa glavni su ciljevi europske politike u ovom području. U izvještajnom razdoblju brojni dionici politike zaštite potrošača kontinuirano su radili na pravovremenom prenošenju europskog i unaprjeđenju nacionalnog potrošačkog zakonodavstva.

Kao nadležno resorno tijelo za politiku zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, Ministarstvo gospodarstva (MINGO) je intenzivno radilo na unaprjeđenju politike zaštite potrošača kroz kontinuirano praćenje europskog zakonodavstva i prenošenje odredbi u nacionalni pravni poredak kao i na koordinaciji rada svih dionika zaštite potrošača vezano uz provedbu Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine.

Dana 1. siječnja 2022. godine na snagu je stupio Zakon o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga¹, kojim je transponirana Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (Tekst značajan za EGP) (SL L 136, 22. 5. 2019.).

Vezano za pitanje samog unaprjeđenja prava potrošača, naglašavamo kako je predmetnim propisom uređena svojevrsna pravna praznina vezano za sklapanje ugovora o digitalnim sadržajima i uslugama. Naime, do stupanja na snagu predmetnog propisa za slučaj neodgovarajuće isporuke digitalnog sadržaja ili usluge primjenjivale su se odredbe Zakona o obveznim odnosima² o materijalnom nedostatku na robu, odnosno odredbe o odgovornosti za nedostatke izvršenog djela na odgovarajući način. Uzimajući u obzir narav digitalnog sadržaja i usluga, predmetne odredbe nisu u cijelosti bile primjenjive, stoga se ovim propisom detaljno uredio način isporuke digitalnih sadržaja i usluge na način da isti budu usklađeni s ugovorom, kao i prava potrošača u slučaju neusklađenosti. Također, uređene su i inspeksijske mjere i prekršajne sankcije u slučaju kršenja odredbi Zakona.

Nadalje, Zakonom o zaštiti potrošača³, koji je stupio na snagu dana 28. svibnja 2022. godine, djelomično su transponirane odredbe Direktive (EU) 2019/770 Europskog parlamenta

¹ „Narodne novine”, broj: 110/21

² „Narodne novine” br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22 i 155/23

³ „Narodne novine” br. 19/22., 59/23

i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga.

Predmetnim Zakonom djelomično su transponirane i odredbe Direktive (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (Tekst značajan za EGP) (SL L 136, 22. 5. 2019.), kao i većina odredbi Direktive (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (Tekst značajan za EGP) (SL L 328, 18. 12. 2019., u daljnjem tekstu: Direktiva o modernizaciji potrošačkog zakonodavstva).

Također, vezano uz implementaciju Direktive (EU) 2019/771, 24. studenog 2021. objavljen je Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima¹ (ZID ZOO), te je u 23 članka noveliran Zakon o obveznim odnosima („Narodne novine“, br. 35/05., 41/08., 125/11., 78/15. i 29/18.) te je na taj način ista implementirana u pravni sustav Republike Hrvatske.

ZID ZOO-a, kojim su izmijenjena pravila o odgovornosti za materijalne nedostatke, stupio je na snagu 1. siječnja 2022., a nova su se pravila počela primjenjivati na ugovore koji su sklopljeni nakon njihovog stupanja na snagu. Prenošnjem sadržaja Direktive (EU) 2019/771 u Zakon o obveznim odnosima, promijenjena su i opća pravila koja se primjenjuju na sve ugovore o kupoprodaji, a određuju interese proizvođača, prodavatelja (trgovaca) i kupaca.

Kao direktna posljedica implementacije Direktive (EU) 2019/771 u odredbama noveliranog Zakona o obveznim odnosima dodatno su razrađene situacije o odgovornosti prodavatelja za materijalne nedostatke na način da je preciznije razrađen pojam materijalnog nedostatka, utvrđena su posebna pravila o obvezama prodavatelja u slučaju kupoprodaje stvari s digitalnim elementima u potrošačkim ugovorima, u zaštiti potrošača produljen je rok u kojem je na prodavatelju teret dokaza da je stvar u vrijeme prijelaza rizika bila bez nedostataka i to sa šest mjeseci na godinu dana, osim u trgovačkim ugovorima. Utvrđena je hijerarhija prava kupca kada je utvrđen materijalni nedostatak stvari, na način da kupac prvo može birati između popravka ili zamjene konkretne stvari, osim ako bi odabrani način otklanjanja nedostatka bio nemoguć ili ako bi se time u odnosu na drugi način otklanjanja nedostatka, prodavatelju nametnuli nesrazmjerni troškovi uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja. U situaciji kada kupac ne dobije traženi popravak odnosno zamjenu, može zahtijevati sniženje cijene ili raskid ugovora, no pod zakonom propisanim uvjetima. Prodavatelj može odbiti uklanjanje nedostatka, ako su popravak i zamjena nemogući ili bi mu time nastali nerazmjerni troškovi uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja. Kupac ima pravo na uskratu plaćanja nepodmirenog dijela cijene,

¹ „Narodne novine“ br. 126/2021

sve dok prodavatelj ne ispuni svoje obveze iz odgovornosti za materijalne nedostatke stvari. Odredbe o jamstvu za ispravnost prodane stvari su izmijenjene i dodatno razrađene.

Usljed novela Zakona o zaštiti potrošača izrađeni su sljedeći podzakonski akti:

- Odluka o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača („Narodne novine“ br. 96/22)
- Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda, („Narodne novine“ br. 117/22)
- Pravilnik o Registru „Ne zovi“ („Narodne novine“ br. 117/22)
- Pravilnik o uvjetima i načinu provođenja sezonskog sniženja („Narodne novine“ br. 117/22)
- Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare), dugotrajnom turističkom proizvodu, ponovnoj prodaji i zamjeni („Narodne novine“ br. 117/22)
- Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o ugovoru o vremenski ograničenoj uporabi (timeshare), dugotrajnom turističkom proizvodu, ponovnoj prodaji i zamjeni „Narodne novine“ br. 117/22)
- Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija („Narodne novine“ br. 117/22)
- Odluka o određivanju tijela i osoba ovlaštenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača („Narodne novine“ br. 107/22)
- Popis oznaka usklađenih hrvatskih normi u području opće sigurnosti proizvoda („Narodne novine“ br. 56/22).

S obzirom na sveobuhvatnost izmjena koje je donio novi Zakon o zaštiti potrošača i njegovi podzakonski propisi, važno je napomenuti da je isto doprinijelo značajnom unaprjeđenju zaštite potrošačkih prava u Republici Hrvatskoj.

Primjerice, novelama Zakona o zaštiti potrošača došlo je do značajnih promjena vezano uz uređenje posebnih oblika prodaje i posebnih uvjeta prodaje. Tako jedna od najvažnijih novina Zakona o zaštiti potrošača odnosi se na propisivanje načina isticanja cijene proizvoda tijekom provođenja posebnih oblika prodaje, na način da je, uz sniženu cijenu, obvezno istaknuti najnižu cijenu koju je proizvod imao u razdoblju od 30 dana koji su prethodili samom sniženju te se sama snižena cijena mora odrediti u odnosu na potonju.

Nadalje, zabrana dvojne kvalitete robe jedna od odredbi koja je u harmonizirano zakonodavstvo ušla upravo temeljem intenzivnoga rada hrvatskih predstavnika u radnoj skupini Vijeća tijekom rasprave o Direktivi o modernizaciji potrošačkog zakonodavstva. Oglašavanje robe značajno različitih svojstava istom u različitim državama članicama smatra se nepoštenom poslovnom praksom, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim kriterijima.

Vezano uz prodaju izvan poslovnih prostorija, iako se i ovdje radi o transpoziciji, sadržajno riječ je o novinama koje su u najvećoj mjeri zapravo nacionalne odredbe. Naime, riječ je o odredbama minimalne harmonizacije, što znači da države članice imaju slobodu samostalno urediti određeno područje. Slijedom navedenog, predmetnim izmjenama detaljnije se uredilo obavješćavanje potrošača u slučaju prodaje izvan poslovnih prostorija, osobito tijekom izleta i svečanih večera, uzimajući u obzir učestalost povreda potrošačevih prava tijekom istih.

Vezano uz javne usluge, ovim novelama i usluge parkiranja su dodane na popis javnih usluga, što posljedično i olakšava zaštitu u slučaju povrede potrošačkih prava u predmetnom području.

U odnosu na digitalno okruženje, uvedena su pravila vezano uz obvezu obavješćavanja internetskih tržišta na način da platforma za prodaju na svojim mrežnim stranicama mora istaknuti informaciju sklapa li kupac potrošački ugovor, odnosno primjenjuje li se potrošačko zakonodavstvo, pa samim time i zaštitni mehanizmi na isti.

U cilju bolje provedbe potrošačkog zakonodavstva uređene su inspekcijske mjere, a kao važnije izmjene potrebno je navesti mogućnost tajnih kupnji i zabrana rada mrežnih stranica trgovaca koji skrivaju svoj identitet, pa samim time i onemogućavaju sankcioniranje. Također, s obzirom kako visina ranije uređenih sankcija nije imala dovoljan odvraćajući efekt na trgovce, povećane su sve sankcije kako za nacionalne, tako i za prekogranične povrede potrošačkih prava.

Vezano uz Zakon o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača¹ istim su se transponirale odredbe Direktive (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2020. o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ (SL L 409, 4. 12. 2020.) i to djelomično obzirom da su ostale odredbe predmet uređenja važećeg Zakona o parničnom postupku².

Vezano za samo unaprjeđenje potrošačkih prava, iako je predmetni zakon u najvećoj mjeri postupovni zakon, isti iznimno olakšava ostvarenje naknade štete uslijed kolektivne povrede potrošačkih prava. Ranije uređenje kolektivne zaštite potrošačkih prava u Zakonu o zaštiti potrošača ograničavalo se na uređenje postupaka radi utvrđivanja ili zabrane određenih postupanja trgovaca. Navedeno ograničenje onemogućavalo je vođenje parnica u kolektivnim potrošačkim sporovima radi samog obeštećenja pojedinačnih potrošača. Uslijed utvrđenja povrede kolektivnih interesa potrošača po ranije važećem pravu, potrošač je naknadu štete mogao ostvarivati isključivo u pojedinačnoj parnici što je zahtijevalo predujmljivanje odvjetničkih troškova i troškova same parnice što je za brojne potrošače bilo odvraćajući faktor

¹ "Narodne novine", broj 59/23

² "Narodne novine", br. 53/91, 91/92, 58/93, 112/99, 88/01, 117/03, 88/05, 02/07, 84/08, 96/08, 123/08, 57/11, 148/11, 25/13, 89/14, 70/19, 80/22, 114/22 I 155/23

radi kojeg se nisu upuštali u pokretanje parnice radi naknade štete. Zakon o predstavničkim tužbama omogućuje istodobno vođenje parnice radi utvrđenja povrede, radi zabrane povrede i radi obeštećenja.

Vezano uz Prijedlog Direktive Europskog parlamenta i Vijeća o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, Republika Hrvatska je aktivno sudjelovala u radnim skupinama Vijeća Europske unije tijekom njenog donošenja te među važnijim zahtjevima Republike Hrvatske navodimo proširenje područja primjene u odnosu na inicijalni prijedlog Europske komisije, olakšavanje formalnih procedura iniciranja postupka za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, objavu izvješća tijela za ARPS svake godine i strože zahtjeve vezano za financijska izvješća. Osobito se zahtijevalo da Europski potrošački centri isključivo imaju ulogu kontaktnih točaka za ARPS, uzimajući u obzir njihovo iskustvo u davanju savjeta i pružanju pomoći potrošačima pri rješavanju prekograničnih potrošačkih sporova.

U odnosu na Uredbu (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća od 19. listopada 2022. o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ (Tekst značajan za EGP) (Akt o digitalnim uslugama) (SL L 277, 27.10.2022), kako je riječ o Uredbi koja je samo u manjoj mjeri potrošačkog karaktera, sudjelovanje Republike Hrvatske se odnosilo na veću transparentnost mrežnih platformi na kojima se prodaje potrošačka roba.

Nadalje, vezano za Uredbu (EU) 2023/988 Europskog parlamenta i Vijeća od 10. svibnja 2023. o općoj sigurnosti proizvoda, izmjeni Uredbe (EU) br. 1025/2012 Europskog parlamenta i Vijeća i Direktive (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive 2001/95/EZ Europskog parlamenta i Vijeća i Direktive Vijeća 87/357/EEZ (SL L 135, 23.5.2023; u daljnjem tekstu: Uredba (EU) 2023/988) njeno donošenje ima za cilj osiguravanje da proizvodi koji se stavljaju na tržište Europske unije, bez obzira na prodajni kanal putem kojeg se nude potrošačima (internet ili fizička trgovina), udovoljavaju visokoj razini sigurnosnih zahtjeva koji su istom propisani.

Naime, takva visoka razina sigurnosti trebala bi se ponajprije postići dizajnom i obilježjima proizvoda, uzimajući u obzir predviđenu i predvidljivu uporabu i uvjete uporabe određenog proizvoda. Preostale rizike, u slučaju da postoje, trebalo bi ublažiti određenim zaštitnim mjerama, kao što su upozorenja i upute.

Također, novim mjerama se jamči da se tijekom procjene sigurnosti uzimaju u obzir rizici za najranjivije skupine potrošača (npr. djeca), rodni aspekti i rizici koji su povezani s kibernetičkom sigurnošću, te općenito sa stupnjem digitalizacije.

Za razliku od ranijeg uređenja, koje je predviđalo obveze samo određenih gospodarskih subjekata u odnosu na zahtjeve sigurnosti proizvoda, kao što su proizvođači i distributeri, Uredbom (EU) 2023/988 propisano je da su svi gospodarski subjekti koji sudjeluju u lancu opskrbe i distribucije dužni poduzimati odgovarajuće mjere kojima osiguravaju stavljanje na raspolaganje na tržištu isključivo proizvoda koji su sigurni i koji udovoljavaju kriterijima propisanim predmetnom Uredbom.

Gospodarski subjekti imaju obvezu uspostave vlastitih internih postupaka, kako za učinkovito i brzo izvršavanje svojih obveza u pogledu osiguravanja sukladnosti proizvoda sa sigurnosnim zahtjevima, tako i za osiguravanje pravodobne reakcije u slučaju sumnje da određeni proizvod ne udovoljava zahtjevima sigurnosti propisanih Uredbom.

Novina je i obveza suradnje pružatelja internetskih platformi s tijelima za nadzor tržišta, koja posljedično mogu zatražiti od pružatelja internetskih platformi da uklone ili onemoguće pristup opasnim proizvodima bez nepotrebnog odgađanja, a svakako u roku od dva radna dana. Osim navedenoga, pružatelji internetskih platformi dužni su odrediti jedinstvenu kontaktnu točku za komunikaciju s potrošačima vezano uz pitanja koja se odnose na sigurnost proizvoda.

Također, Uredbom (EU) 2023/988 RAPEX je moderniziran, te je njegov naziv izmijenjen u Safety Gate, a novine doprinose i osiguravanju jasniji okvir za sigurnost proizvoda koji imitiraju hranu.

Vezano za Direktivu (EU) 2023/2673 Europskog parlamenta i Vijeća od 22. studenoga 2023. o izmjeni Direktive 2011/83/EU u pogledu ugovora o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu i o stavljanju izvan snage Direktive 2002/65/EZ, Republika Hrvatska je tijekom rasprave na Vijeću Europske komisije predlagala propisivanje krajnjeg roka za dostavu potrebnih informacija potrošaču prije sklapanja ugovora na daljinu u razumnom roku; dopunu definicije financijskih usluga iz članka 2. točke 12. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača na način da se izrijekom navede da ista obuhvaća i stambenu štednju, kako bi se eliminirali prijemori u praksi vezano za predmetno pitanje, što će doprinijeti pravnoj sigurnosti i ujednačenosti u primjeni direktive; usklađenje načina podnošenja prigovora s obvezama iz Direktive o modernizaciji; transparentnost vezano za osobu koja radi u ime trgovca te uređenje tzv. gumba za odustajanje.

U odnosu na Direktivu (EU) 2024/825 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2024. o izmjeni direktiva 2005/29/EZ i 2011/83/EU u pogledu jačanja položaja potrošača u zelenoj tranziciji boljom zaštitom od nepoštenih praksi i boljim informiranjem, zahtjevi istaknuti tijekom rasprave od strane Republike Hrvatske odnosili su se na to da je prvotni tekst Europske komisije uvelike sadržavao obveze koje su već uređene drugim izvorima potrošačkog prava te se zahtijevalo osiguravanje da nema dupliciranje normi, kao i pobliže definiranje obveza vezanih uz slučajeve besplatnih ugovora na daljinu (ažuriranja softvera). Osobito se inzistiralo na propisivanju jasnijih odredbi u dijelu gdje se uređuju okolnosti koje se smatraju bitnima pri utvrđivanju postoji li nepoštena poslovna praksa. Riječ je o odredbama koje su uvijek predmet ocjene od slučaja do slučaja i stoga je nadležnim tijelima za provedbu nadzora potrebno propisati što jasnije kriterije te ocjene, kako bi se izbjegla mogućnost različite primjene navedenih odredbi, ovisno o interpretaciji provedbenih tijela država članica.

Vezano za Direktivu (EU) 2024/1799 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2024. o zajedničkim pravilima za promicanje popravka robe i izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 te direktiva (EU) 2019/771 i (EU) 2020/1828 (SL L, 2024/1799), zahtjevi Republike Hrvatske istaknuti tijekom rasprave odnosili su se na uređenje roka u kojem bi serviser bio obavezan

dostaviti potrošaču obrazac o pravu na popravak nakon potrošačeva zahtjeva; preciziranju sadržaja nužnih troškova, odnosno koji su to troškovi koje bi serviser imao za pružanje informacija sadržanih u Europskom informacijskom obrascu za popravak te mogu li se i kako ti troškovi osporavati. Također, zahtijevalo se brisanje uređenje obveze naplate takvih troškova, propisivanje na kojem se jeziku dostavlja obrazac o pravu na popravku potrošaču te detaljnije uređenje prava na prigovor kao i uređenje platforme o pravu na popravak na razini Europske unije.

2. 2. Daljnje jačanje nadzora nad tržištem u području zaštite prava potrošača

Kako bi se postigla što viša razina zaštite prava potrošača u Republici Hrvatskoj Državni inspektorat (DIRH) je u izvještajnom razdoblju od 2021. do kraja 2024. godine provodio čitav niz aktivnosti s ciljem zaštite hrvatskih potrošača.

S tim u vezi, a u skladu sa člankom 5. Zakona o Državnom inspektoratu¹ inspekcijske poslove u području trgovine, usluga, zaštite potrošača i sigurnosti neprehrambenih proizvoda, obavlja tržišna inspekcija DIRH-a.

Tržišna inspekcija je u izvještajnom razdoblju proaktivno provodila inspekcijske nadzore nad poslovanjem trgovaca, na temelju Godišnjeg programa rada DIRH-a, te reaktivno po predstavkama potrošača, kako temeljem predstavki u vezi zaštite kolektivnih interesa potrošača tako i temeljem predstavki vezano uz zaštite pojedinačnih prava potrošača. Sukladno prioritetnim aktivnostima tržišne inspekcije u području zaštite potrošača, inspekcijski nadzori su bili usmjereni na provođenje posebnih oblika prodaje i posebnih uvjeta prodaje, nadzore isticanja cijena proizvoda i usluga, prodajnih uvjeta, obavijesti o načinu podnošenja prigovora, nadzore poslovanja trgovaca u pogledu nepoštenih poslovnih prakse, nadzore pružatelja usluga namijenjenih potrošačima, nadzore ugovora sklopljenih na daljinu te nadzore pružatelja usluga. Isto tako, u području sigurnosti neprehrambenih proizvoda tržišna inspekcija provodila je inspekcijske nadzore u pogledu sigurnosnih i drugih zahtjeva koje moraju zadovoljiti proizvodi stavljeni na tržište i/ili na raspolaganje na tržištu i to kroz administrativne provjere pravilnosti označavanja proizvoda, sigurnosnih informacija i uputa koje prate proizvod te propisane dokumentacije o sukladnosti, kao i kroz uzorkovanje u svrhu ispitivanja istih proizvoda s ciljem provjere sukladnosti s propisanim zahtjevima.

U pogledu zaprimljenih predstavki koje se odnose na područje zaštite potrošača, a koje se velikim dijelom odnose na zaštitu pojedinačnih prava potrošača, potrebno je istaknuti da je tržišna inspekcija u izvještajnom razdoblju zaprimila ukupno 15.272 predstavki. Analizom postupanja po predstavkama, temeljem provedenih inspekcijskih nadzora, od ukupnog broja zaprimljenih predstavki, osnovanima je utvrđeno između 50% i 60% predstavki, ovisno o analiziranoj godini unutar izvještajnog razdoblja.

U izvještajnom razdoblju, tržišna inspekcija je obavila ukupno 50.865 inspekcijskih nadzora, u kojima je utvrđeno 15.408 povreda propisa, radi kojih je doneseno 1.948 upravnih rješenja kojima su izrečene upravne mjere otklanjanja nepravilnosti, odnosno mjere zabrane

¹ „Narodne novine“, broj: 115/18, 117/21., 67/23. i 155/23

obavljanja djelatnosti, zabrane nepoštene poslovne prakse te zabrane stavljanja proizvoda na tržište ili povlačenja s tržišta. Uz poduzimanje upravnih mjera, poduzete su zakonom propisane prekršajne mjere odnosno ukupno je podnijeto 2.263 optužnih prijedloga nadležnim sudovima i izdano 3.213 prekršajnih naloga, dok je za ostale utvrđene povrede primijenjeno načelo oportuniteta sukladno članku 73. Zakona o Državnom inspektoratu i posebnim propisima.

Na međunarodnoj razini, suradnja između država članica Europske unije u pogledu razmjene informacija o proizvodima koji predstavljaju ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača dobivenih na temelju poduzetih aktivnosti nadzora na tržištu pojedine zemlje članice, odvijala se putem Sustava brze razmjene informacija (RAPEX sustav). Sukladno članku 2. stavku 1. Uredbe o sustavu brze razmjene službenih obavijesti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (RAPEX)¹ središnji ured DIRH-a određen je kao kontaktna točka, odnosno mjesto za kontakt s Europskom komisijom kojoj se šalju i od koje se primaju sve službene obavijesti koje se razmjenjuju putem RAPEX-a. Stoga je nacionalna kontaktna točka u skladu sa svojim zadaćama putem sustava RAPEX u izvještajnom razdoblju obavijestila Europsku komisiju i druge države članice o 73 proizvoda pronađena na tržištu Republike Hrvatske koji predstavljaju rizik za sigurnost potrošača, dok je temeljem zaprimljenih obavijesti od Europske komisije na tržištu Republike Hrvatske pronađeno 539 proizvoda koji predstavljaju rizik te su sukladno tome poduzete odgovarajuće mjere kako bi se spriječili sigurnosni rizici za potrošače.

Budući da je Zakonom o provedbi Uredbe (EU) 2017/2394 Europskoga parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004² tržišna inspekcija DIRH-a određena kao jedinstveni ured za vezu nadležan za koordinaciju provedbe Uredbe (EU) 2017/2394, u izvještajnom razdoblju, aktivnosti tržišne inspekcije su se odnosile na sudjelovanje u aktivnostima od strane Europske komisije i nadležnih tijela za zaštitu potrošača drugih država članicu u cilju provedbe Uredbe (EU) 2017/2394.

Imajući u vidu zajedničke aktivnosti nadzora tržišta koje potiče Europska komisija s ciljem jačanja koordinacije aktivnosti nadzora tržišta između država članica i osiguravanja potrošačima dostupnosti na europskom tržištu sigurnih proizvoda, tržišna inspekcija s tijelima za nadzor tržišta drugih država članica redovito je sudjelovala u provedbi nekoliko zajedničkih projekata nadzora tržišta, i to u projektima: EEPLIANT3, Prosafe JAHARP2020, JAHARP2021, Prosafe JAHARP2022, CASP2021, CASP2022, CASP2024 usmjerenima na zahtjeve energetske učinkovitosti i ekološkog dizajna proizvoda povezanih s energijom, odnosno usmjerenima na sukladnost proizvoda s propisanim zahtjevima usklađenog zakonodavstva te zahtjevima opće sigurnosti proizvoda.

Također, imajući u vidu digitalnu transformaciju, te sve veći rast usluga informacijskog društva uključujući internet trgovinu, te posljedično i sve veće povrede u digitalnom okruženju, pri čemu su se pojavili i novi izazovi u provedbenim aktivnostima nadležnih tijela za zaštitu potrošača, a u cilju osiguranja visoke razine zaštite potrošača u prekograničnim pitanjima, tržišna inspekcija je prepoznala nužnost širenja suradnje i razmjene najboljih praksi s drugim nadležnim tijelima za provedbu zakona o zaštiti potrošača ne samo na razini Europske unije nego i na međunarodnoj razini, te također u cilju usklađivanja potrošačkih politika u procesu pridruživanja OECD-u, tržišna

¹ „Narodne novine“, broj 5/11., 120/14., 39/19

² „Narodne novine“, broj: 54/20

inspekcija DIRH-a je 18. travnja 2024. godine pristupila Međunarodnoj organizaciji za provedbu zaštite prava potrošača (ICPEN) kao zemlja partner.

Inspekcijski nadzor tržišne inspekcije

godina	Broj izvršenih nadzora	Broj utvrđenih povreda propisa	Broj donesenih upravnih mjera	Broj podnesenih optužnih prijedloga	Broj izdanih prekršajnih naloga
2021. – 2024.	50.865	15.408	1.948	2.263	3.213

Izvor: DIRH

Poljoprivredna inspekcija

Poljoprivredna inspekcija DIRH-a, sukladno godišnjim Programima rada DIRH-a, u razdoblju od 2021. do 2024. godine, provodila je redovite inspekcijske nadzore i kontrole, ovisno o riziku i s odgovarajućom učestalosti kako bi se postigli ciljevi propisa o hrani i hrani za životinje. Inspekcijski nadzori su se provodili u području kvalitete, označavanja i sljedivosti hrane bilnog i životinjskog podrijetla te kontrole ekološke proizvodnje i proizvoda neovisno o podrijetlu, kao i zdravstvene ispravnosti i higijene hrane bilnog podrijetla na razini primarne biljne proizvodnje i pripadajućih djelatnosti. Jednako tako poljoprivredna inspekcija provodila je i inspekcijske nadzore stavljanja na tržište sredstava za zaštitu bilja, sjemena i sadnog materijala te gnojidbenih proizvoda.

U 2021. godini, poljoprivredna inspekcija provela je 11.414 nadzora i kontrola pri čemu je utvrđeno 1.207 nepravilnosti. Na temelju utvrđenih nepravilnosti doneseno je 878 rješenja, provedeno je 466 prekršajnih postupaka (320 optužnih prijedloga i 146 prekršajnih naloga), a za 706 utvrđenih nepravilnosti poljoprivredni inspektori primijenili su načelo oportuniteta.

U 2022. godini, provedeno je 11.706 nadzora i kontrola, utvrđeno je 1.168 nepravilnosti, doneseno je 988 rješenja, provedeno je 772 prekršajnih postupaka (439 optužnih prijedloga i 333 prekršajna naloga), a za 845 utvrđenih nepravilnosti primijenjeno je načelo oportuniteta.

U 2023. godini, provedeno je 11.691 nadzora i kontrola, utvrđeno je 1.653 nepravilnosti, doneseno je 874 rješenja, provedeno je 898 prekršajnih postupaka (536 optužnih prijedloga i 362 prekršajna naloga), podnesena je 1 kaznena prijava, a za 665 utvrđenih nepravilnosti primijenjeno je načelo oportuniteta

Nadalje, u 2024. godini, poljoprivredna inspekcija provela je 11.131 nadzora i kontrola, utvrđeno je 1.800 nepravilnosti, donesena su 783 rješenja, provedena su 1.074 prekršajna postupaka (403 optužna prijedloga i 671 prekršajni nalog), podnesena je 1 kaznena prijava, a za 642 utvrđene nepravilnosti primijenjeno je načelo oportuniteta.

Inspekcijski nadzor poljoprivredne inspekcije

<i>Godina</i>	<i>Broj izvršenih nadzora i kontrola</i>	<i>Broj utvrđenih nepravilnosti</i>	<i>Broj donesenih rješenja</i>	<i>Broj provedenih prekršajnih postupaka</i>	<i>Broj nepravilnosti za koje je primijenjeno načelo oportuniteta</i>
2021.	11.414	1. 207	878	466	706
2022.	11.706	1.168	988	722	845
2023.	11.691	1.653	874	898	665
2024.	11.131	1.800	783	1.074	642
Σ =	45.942	4.621	3.523	3.160	2858

Godina	Broj izvršenih nadzora i kontrola	Broj utvrđenih nepravilnosti	Broj donesenih rješenja	Broj provedenih prekršajnih postupaka	Broj nepravilnosti za koje je primijenjeno načelo oportuniteta
2021.	11.414	1. 207	878	466	706
2022.	11.706	1.168	988	722	845
2023.	11.691	1.653	874	898	665
2024. (do 31.10.)	9.602	1. 497	754	823	567

Izvor: DIRH

Veterinarska inspekcija

Zaštita zdravlja potrošača cilj je svih zakona i standarda Europske unije u sektorima poljoprivrede, stočarstva i proizvodnje hrane. Opsežnim zakonodavstvom na razini Europske unije i nacionalnim zakonodavstvom Republike Hrvatske obuhvaćen je cijeli lanac proizvodnje i prerade hrane u Europskoj uniji te uvezena i izvezena roba. Ovim zakonodavstvom utvrđeni su standardi koji osiguravaju higijenu hrane, zdravlje i dobrobit životinja te zdravlje bilja kao i kontrolu kontaminacije vanjskim tvarima, kao što su pesticidi. Kontinuirane službene kontrole provode se u svakoj fazi proizvodnje i prerade, a uvoz proizvoda iz zemalja izvan Europske unije mora ispunjavati iste standarde i proći iste provjere kao i hrana proizvedena u Europskoj uniji. Kao dio alata za sigurnost hrane uspostavljen je sustav brzog uzbunjivanja za hranu i hranu za životinje (RASFF) kako bi se osigurala razmjena informacija među državama članicama i kako bi se podržala brza reakcija tijela nadležnih tijela za sigurnost hrane u slučaju rizika za javno zdravlje koji proizlaze iz prehrambenog lanca. U sklopu RASFF sustava u razdoblju od 2021. do 2024. prijavljeno je 80 slučajeva pokušaja prijevornih radnji vezanih uz hranu i materijala koji dolazi u kontakt s hranom. Veterinarska inspekcija kontinuirano provodi službene kontrole u području sigurnosti hrane prema Planu rada veterinarske inspekcije za tekuću godinu. U sklopu Plana određeno je i uzimanje uzoraka prema sljedećim programima i monitorinzima koje izrađuje MPŠR – Uprava za veterinarstvo i sigurnost hrane: Državni program monitoringa rezidua, Plan praćenja hrane životinjskog podrijetla, Plan monitoringa za hranu za životinje, Plan praćenja kakvoće mora i školjkaša i Nacionalni program kontrole salmoneloze. Prema navedenim planovima, od 2021. godine do danas uzeto je više od 15.419 uzoraka i to u sklopu Državnog monitoringa rezidua 581 uzoraka, Plana praćenja hrane životinjskog podrijetla 9.564 uzorka, Plana monitoringa za hranu za životinje 3.117 uzoraka te Plana praćenja kakvoće mora i školjkaša 2.157 uzoraka. Nacionalnim programom kontrole salmoneloze u primarnoj proizvodnji nastoji se smanjiti ili zadržati niska

prevalencija salmonele značajnih za javno zdravstvo u jatima peradi prema načinu i dinamici u skladu sa relevantnim zahtjevima Europske unije. Opisanom provedbom službenih kontrola u dijelu osiguravanja sigurnosti hrane, a na taj način i zaštite potrošača primjenjuje se načelo predostožnosti što ima pozitivan utjecaj kako na osiguravanje odgovarajuće razine zaštite okoliša i zdravlja ljudi i životinja tako i na razini dogovaranja međunarodnih sporazuma.

Ugovorom o funkcioniranju Europske unije zahtijeva se od svih država članica da pri utvrđivanju i provedbi svih politika i aktivnosti osiguraju visoku razinu zaštite zdravlja ljudi i životinja te zaštitu okoliša, vodeći istodobno računa o svim aspektima politike zaštite potrošača. U području međunarodne trgovine životinjama i poljoprivrednim proizvodima taj cilj se u Republici Hrvatskoj, u razdoblju od 2021. do 2024. godine jednim dijelom ostvarivao učinkovitom provedbom službenih kontrola i drugih službenih aktivnosti od strane granične veterinarske inspekcije DIRH-a na graničnim kontrolnim postajama, nad životinjama, te hranom životinjskog i neživotinjskog podrijetla kada se iz trećih zemalja unosi u Europsku uniju.

Granična veterinarska inspekcija DIRH-a je provođenjem kontrola i drugih aktivnosti na graničnim kontrolnim postajama osigurala da životinje i hrana koje su se u navedenom razdoblju iz trećih zemalja unosile na područje Europske unije udovoljava visokim standardima sigurnosti i higijene hrane.

Službene kontrole i druge službene aktivnosti su se na graničnim kontrolnim postajama obavljale transparentno, na način i prema učestalosti koji su strogo definirani europskim i nacionalnim zakonodavstvom te su izravno zavisili o u riziku koje su životinje ili hrana predstavljali za zdravlje ljudi i životinja ili zaštitu okoliša.

U navedenom razdoblju je na graničnim kontrolnim postajama u okviru ove mjere obavljeno je više od 78.500 službenih kontrola i drugih službenih aktivnosti nad životinjama i hranom koja se iz trećih zemalja unosi na jedinstveno tržište, a od gospodarskih subjekata povezanih s unosom životinja i hrane naplaćeno je više od 5.600.000,00 € pristojbi te je službeno uzorkovano u svrhu laboratorijskih pretraga više od 800 pošiljaka hrane od čega je više od 700 pošiljaka službeno uzorkovano u okviru godišnjih planova uzorkovanja, 76 pošiljaka je uzorkovano u okviru pojačanih službenih kontrola određenih od strane Europske komisije, te je 20 pošiljaka uzorkovano na temelju sumnje; a u svrhu zaštite zdravlja ljudi i životinja zabranjen je unos na zajedničko tržište za 433 pošiljaka hrane, te 66 pošiljaka životinja.

Kontrole veterinarske inspekcije

godina	Broj izvršenih službenih kontrola nad životinjama i hranom uvezenih iz trećih zemalja na jedinstveno tržište	Broj pošiljaka hrane službeno uzorkovanih laboratorijskim pretragama	Broj pošiljaka hrane službeno uzorkovanih laboratorijskim pretragama u okviru godišnjih planova uzorkovanja	Broj pošiljaka hrane službeno uzorkovanih laboratorijskim pretragama u okviru pojačanih službenih kontrola od strane EK	Broj pošiljaka uzorkovanih na temelju sumnje
2021. – 2024.	78.500	800	700	76	20

Izvor: DIRH

Turistička inspekcija

Kako bi se postigla što bolja zaštita ekonomskih interesa potrošača turistička inspekcija je u izvještajnom razdoblju provodila inspekcijske nadzore proaktivno, na temelju Godišnjeg programa rada DIRH-a, te reaktivno po predstavkama potrošača. Inspekcijski nadzori turističkih inspektora bili su posebno usmjereni na kontrolu kvalitete i standarda ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu koje se pružaju potrošačima, kao, primjerice, poslovanje objekata sukladno dobivenoj kategorizaciji, utvrđivanje i pridržavanje normativa usluga hrane, pića i napitaka, isticanja i pridržavanja cijena usluga, izdavanje računa te omogućavanje korisnicima usluga podnošenje prigovora.

U izvještajnom razdoblju turistički inspektori obavili su ukupno 32.247 inspekcijskih nadzora, u kojima je utvrđeno 9.695 povreda propisa, radi kojih je doneseno 3.423 upravna rješenja kojima su izrečene upravne mjere zabrane obavljanja ugostiteljske djelatnosti, pružanja ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu, te otklanjanje utvrđenih nedostataka. Uz poduzimanje upravnih mjera, poduzete su zakonom propisane prekršajne mjere odnosno ukupno je podnijeto 1.936 optužnih prijedloga nadležnim sudovima i izdano 1.006 prekršajnih naloga, naplaćeno 4.347 kazni na mjestu izvršenja prekršaja, dok je za ostale utvrđene povrede primijenjeno načelo oportuniteta sukladno članku 42.a Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti¹ te članku 102. Zakona o pružanju usluga u turizmu², jer su utvrđene povrede odnosno nepravilnosti otklonjene tijekom inspekcijskog nadzora odnosno do donošenja rješenja, zatim postupanjem po izvršnom rješenju ili postupanjem po naredbi po kojoj je nadzirana osoba ispunila preuzetu obvezu u roku za izvršenje obveze.

Inspekcijski nadzor turističke inspekcije

godina	Broj izvršenih nadzora	Broj utvrđenih povreda propisa	Broj donesenih rješenja	Broj provedenih prekršajnih postupaka	Broj izdanih prekršajnih naloga
2021. – 2024.	32.247	9.695	3.423	1.936	1.006

Izvor: DIRH

Sanitarna inspekcija

Iz nadležnosti sanitarne inspekcije u izvještajnom razdoblju potrebno je naglasiti kako je u 2021. godini nešto manji broj nadzora obavljen u području sigurnosti hrane jer je još uvijek bila pojačana kontrola COVID mjera koje je nadzirala sanitarna inspekcija, a iz istog razloga je nešto veći broj nadzora u području predmeta opće uporabe, nakon čega su brojevi u razdoblju od 2022.-2024. ujednačeni.

	Nadzor – sigurnost hrane	Nadzor- voda za ljudsku potrošnju	Nadzor- predmeti opće uporabe
2021.	4247	142	253
2022.	6713	154	185
2023.	6656	150	179
2024. (do 15.11.)	5992	117	133

Izvor: DIRH

¹“ Narodne novine“, broj: 85/15, 121/16, 99/18, 25/19, 98/19, 32/20, 42/20, 126/21 i 152/24

² „Narodne novine“, broj: 130/17, 25/19, 98/19, 42/20 i 70/21

Nadalje, u izvještajnom razdoblju sanitarna inspekcija je sudjelovala u nizu europskih projekata fokusiranim na nadzor predmeta opće uporabe, kemikalija i biocida, a za sve nesukladne uzorke utvrđene u ovim projektima pokrenuti su upravni i prekršajni postupci.

- CASP 2021 – *Electric toys*- testiranja električnih igračaka – igračke na baterije, igračke na daljinsko upravljanje i igračke s laserom ili dr. izvorom svjetla. Izvršeno je uzorkovanje i ispitivanje 10 uzoraka.
- REF-9. Nadzori nad autorizacijama tvari provedeni su kod 25 trgovačkih društava.
- CASP 2022 – *Toys with magnets*- testiranja igračaka s magnetom. Izvršeno je uzorkovanje i ispitivanje 10 uzoraka
- CASP 2022- *Hygiene products* - testiranje higijenskih proizvoda. Provedeno je ispitivanje na 9 uzoraka iz Hrvatske (pelene za djecu, pelene za inkontinenciju, higijenski ulošci i tamponi)
- „*Market surveillance PLAN 2022 Croatia - skin whitening product*“ – ispitivanje kozmetičkih proizvoda za izbjeljivanje na 6 uzoraka kozmetičkih proizvoda.
- BEF-2 (2022.) - Nadzori nad biocidnim proizvodima u 2022. - registracija biocidnih proizvoda -provedena na 108 inspekcijskih nadzora proizvoda.
- REF-10 (2023) Nadzori nad kemijskim restrikcijama u potrošačkim proizvodima obuhvatili su ispitivanje na 251 proizvodu (uzorku) te je provedena analiza 908 kemijskih parametara REACH restrikcija
- REF-11 (2023) Tijekom 2023. godine provedeno je 153 nadzora nad sigurnosno-tehničkim listovima kemikalija u proizvodnji i prometu.
- CASP 2024 (E-CIGARTE) – U 2024. godini u sklopu projekta s HR tržišta je uzeto je i ispitano 10 uzoraka jednokratnih E-cigareta
- CASP 2024. (DJEČJE DUDE) – U 2024. je s tržišta uzorkovano 7 uzoraka dječjih duda na parametre iz norme EN 1400:2013 + A1:2014+A2:2018 te na kemijske restrikcije prema Uredbi (EZ) br. 1907/2006 (REACH)
- CASP 2024. (LJIGAVCI)- Tijekom 2024. s tržišta je uzeto 10 igračaka iz kategorije – ljičgavaci koji su analizirani na parametre iz norme (EN 71-3:2019+A1:2021) *Safety of toys -- Part 3: Migration of certain elements*
- REF-12 (2024).- kontrole kemikalija na uvozu- U 2024. je provedeno je do 01. studenog 2024. 40 inspekcijskih nadzora od čega su u 33 nadzora provedene analize radi provjere kemijskih parametara sukladnosti proizvoda na uvozu.

Vezano uz provođenje uzorkovanja hrane, vode za ljudsku potrošnju predmeta opće uporabe, u sklopu redovnih kontrola po godišnjim planovima rada DIRH-a na unutarnjem tržištu uzimani su uzorci kako slijedi:

	Uzorci hrane	Uzorci vode za ljudsku potrošnju	Uzorci predmeta opće uporabe
2021.	3135	194	148
2022.	3562	151	233
2023.	3652	206	181
2024. (do 15.11.)	3243	170	238

Izvor: DIRH

Državni zavod za intelektualno vlasništvo

Praćenje trendova o povredama prava intelektualnog vlasništva s naglaskom na krivotvorene i piratske proizvode

Državni zavod za intelektualno vlasništvo (DZIV) u suradnji s nadležnim tijelima u izvještajnom razdoblju intenzivno je radio na sprječavanju prodora krivotvorenih proizvoda na tržište Republike Hrvatske. Provedba prava intelektualnog vlasništva horizontalne je prirode te uključuje veći broj nadležnih tijela državne uprave i pravosudnih tijela pa je stoga za njihovo učinkovito djelovanje nužna međusobna suradnja i koordinacija, osobito u kontekstu ispunjavanja obaveza koje proizlaze iz članstva u Europskoj uniji. Stoga je u Republici Hrvatskoj uspostavljen međuresorni koordinacijski mehanizam još 2010. godine, temeljem Nacionalne strategije razvoja sustava intelektualnog vlasništva Republike Hrvatske za razdoblje od 2010 – 2012. godine¹.

U izvještajnom razdoblju poduzimane su aktivnosti za formalno uspostavljanje koordinacijskog mehanizma temeljem Prijedloga odluke o osnivanju Vijeća za provedbu prava intelektualnog vlasništva, zbog isteka važenja navedene Nacionalne strategije te se očekuje da će ove aktivnosti biti dovršene u predstojećem razdoblju.

U međuvremenu se razmatralo proširivanje koordinacijskih tijela novim članovima, predstavnicima državnih tijela te predstavnicima privatnog sektora (nositelja prava i tzv. posrednika), s ciljem jačanja učinkovitosti cjelokupnog mehanizma u borbi protiv povreda prava intelektualnog vlasništva, a posebno onih povreda koje se čine u digitalnom okruženju. Posebno se ističe da su predstavnici saveza udruga potrošača koji djeluju u Republici Hrvatskoj od početka uključeni u rad koordinacijskog mehanizma, a naknadno je uključen i Odjel za Europski potrošački centar (ECC) MINGO-a.

U okviru aktivnosti ove koordinacije, ali i kroz aktivnosti koje samostalno provodi DZIV, redovito su se razmatrala pitanja zaštite potrošača od proizvoda kojima se povređuju prava intelektualnog vlasništva (u ovom kontekstu poznatijih kao krivotvoreni i piratski proizvodi), koji mogu predstavljati opasnost za život, zdravlje i sigurnost potrošača, a promet ovakvim proizvodima nanosi i financijske posljedice gospodarstvu.

Nastavno, Europska promatračnica za povrede prava intelektualnog vlasništva EUIPO-a (dalje: EU Promatračnica) u izvještajnom razdoblju je objavila značajan broj studija², a najvažnije od njih su uz kratki sažetak objavljene na mrežnoj stranici Stop krivotvorinama i piratstvu te na mrežnim stranicama DZIV-a.

Kako bi se osnažio položaj potrošača u Republici Hrvatskoj te povećalo njihovo povjerenje u tržište, provodile su se mjere i aktivnosti putem kojih se nastojalo povećati razinu zaštite potrošača, kojima često nedostaju znanja i informacije vezano za rastuću ponudu roba i usluga na tržištu, i to na način da je nastavljeno održavanje ažurnosti te daljnji razvoj i unaprjeđenje sadržaja internetske stranice o provedbi prava intelektualnog vlasništva *Stop*

¹ Dokument Vlade RH usvojen 01.04.2010. (signatura: H11.3=DZIV-M:025687) (inv. br.: 0017767)

² <https://www.euipo.europa.eu/en/observatory/publications>

krivotvorinama i piratstvu, uključujući najčešće postavljena pitanja korisnika, koja su ažurirana u suradnji s Carinskom upravom.

DZIV je također u izvještajnom razdoblju nastavio s informativnim i edukativnim aktivnostima na društvenim mrežama *Facebook* i *Twitter*. Zbog potrebe praćenja pojavnosti i vrsta povreda prava, redovito su pripremana i objavljivana godišnja statistička izvješća¹ o povredama prava intelektualnog vlasništva u Republici Hrvatskoj.

DZIV je u izvještajnom razdoblju nastavio s provedbom edukacijskih i promotivnih aktivnosti u svrhu upoznavanja svih kategorija i dobnih skupina građana s povredama prava intelektualnog vlasništva. Posebna pažnja usmjerena je obrazovanju nastavnika koji kroz provedbu nastavnih planova i programa prenose tako stečena znanja i informacije svojim učenicima. U pogledu pojedinačnih aktivnosti ističe se da su u okviru projekta EU Promatračnice *IP in Education* u Zavodu pripremljeni odgovori na 15 najčešće postavljenih pitanja nastavnika o intelektualnom vlasništvu.²

Također, u suradnji DZIV-a i EUIPO-a u lipnju 2023. godine održan je jednodnevni *online* seminar za nastavnike o intelektualnom vlasništvu, kojem je prisustvovalo oko 80 nastavnika iz Republike Hrvatske. Tijekom 2024. godine predstavnici DZIV-a održali su predavanja o intelektualnom vlasništvu, uključujući zaštitu od povreda prava, na dvije edukativne aktivnosti u organizaciji Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih te Agencije za odgoj i obrazovanje, na kojima je sudjelovalo približno 400 hrvatskih nastavnika.

Posebno je potrebno istaknuti sudjelovanje DZIV u godišnjim medijskim kampanjama povodom obilježavanja Svjetskog dana borbe protiv krivotvorenja, koje su snažno medijski praćene u Republici Hrvatskoj.

2.3. Unaprjeđenje zaštite potrošača u digitalnom okruženju

Širenje internet trgovine na zajedničkom tržištu utjecalo je na potrebu stvaranja jedinstvenog regulatornog okvira za sve članice EU, koji osigurava pravnu sigurnost za potrošače i trgovce, a za što se očekuje da doprinese stvaranju poticajnog okruženja za prekograničnu trgovinu, smanjuju troškova poslovanja i stvaranju većih dodatnih vrijednost u gospodarstvu. Harmonizacija pravila o zaštiti potrošača ima za cilj otkloniti zapreke slobodnom kretanju roba i usluga na zajedničkom tržištu koje proizlaze iz različitih pravila u državama članicama, a kako bi se vratilo povjerenje potrošača i trgovaca u funkcioniranje zajedničkog tržišta i na taj način iskoristila njegova prednost. Jednaka pravila poslovanja na razini Europske unije s jedne strane, doprinose smanjenju troškova poslovanja i otvaranju prostora za razvoj tržišne niše za razne gospodarske aktivnosti malog i srednjeg poduzetništva, koje treba biti sklonije traženju poslovnih prilika u drugim državama članicama, a s druge

¹ www.dziv.hr/hr/provedba-prava/statistika/

² https://euipo.europa.eu/ohimportal/en/web/observatory/faqteachers-hr#faqanchor_HR

strane vratiti povjerenje potrošača i potaknuti ih na korištenje svih prednosti zajedničkog tržišta.

S druge strane, potrošači suočeni na tržištu sa suvremenim modelima prodaje odnosno transformacijom tradicionalnog načina kupovine u digitalni i inovacijama u prodaji proizvoda i usluga istovremeno potrošačima nude različite koristi ali i izazove sa kojima se svakodnevno susreću, kao što je primjerice: nepoštena poslovna praksa, nesigurni proizvodi, zaštita osobnih podataka, prijevare i dr.

Slijedom navedenog, u proteklom razdoblju kako je i navedeno u poglavlju 2.1 Daljnji razvoj nacionalnog zakonodavstva, a na temelju iskustava potrošača, provedeno je čitav niz aktivnosti koje se odnose na bolje i sigurnije uređenje zaštite prava potrošača u digitalnom okruženju.

Tako su primjerice, u odnosu na digitalno okruženje, uvedena pravila vezano uz obvezu obavještanja internetskih tržišta na način da platforma za prodaju na svojim stranicama mora jasno istaknuti informaciju da li se sklapa potrošački ugovor, odnosno primjenjuje li se potrošačko zakonodavstvo na predmetni ugovor, a kako bi se dobila informacija prije sklapanja ugovora da li se vezano uz sklopljeni ugovor mogu očekivati zaštitni mehanizmi koje osigurava potrošačko zakonodavstvo.

Nadalje, vezano uz sigurnost proizvoda, Uredba (EU) 2023/988 i njena implementacija ima za cilj da osigurava da se proizvodi koji se stavljaju na tržište Europske unije, bez obzira na prodajni kanal putem kojeg se nude potrošačima (internet ili fizička trgovina), moraju udovoljavati visokoj razini sigurnosnih zahtjeva koji su istom propisani.

S tim u vezi, uvedena je obveza suradnje pružatelja internetskih platformi s tijelima za nadzor tržišta, u situacijama kada se potrošačima nude nesigurni proizvodi, koja posljedično mogu zatražiti od pružatelja internetskih platformi da uklone ili onemoguće pristup opasnim proizvodima bez nepotrebnog odgađanja, a svakako u roku od dva radna dana.

Nadalje, pružatelji internetskih platformi dužni su odrediti jedinstvenu kontaktnu točku za komunikaciju s potrošačima vezano uz pitanja koja se odnose na sigurnost proizvoda.

Također, značajniji doprinos zaštiti potrošača u digitalnom okruženju vezano uz financijske usluge ima donošenje Direktive (EU) 2023/2673 Europskog parlamenta i Vijeća od 22. studenoga 2023. o izmjeni Direktive 2011/83/EU u pogledu ugovora o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu i o stavljanju izvan snage Direktive 2002/65/EZ, na način da ista doprinosi poboljšanju zaštite potrošača i pojednostavljenju postupaka vezanih uz ugovore o financijskim uslugama sklopljenima na daljinu.

S tim u vezi, pružanjem odgovarajućih objašnjenja prije sklapanja ugovora na daljinu o financijskim uslugama, trgovci će biti dužni pružiti potrošačima odgovarajuća objašnjenja o bitnim karakteristikama ugovora, uključujući moguće popratne usluge te o posebnim učincima

koje bi taj ugovor mogao imati na potrošača. Isto tako, uvođenjem funkcije za jednostavno odustajanje od ugovora, koju će biti obvezni ponuditi trgovci pri sklapanju ugovora o financijskim uslugama na daljinu putem internetskog sučelja, a koja mora biti lako dostupna i jasno vidljiva tijekom cijelog roka za odustajanje potrošačima, omogućiti će se potrošačima da odustanu od ugovora jednako lako kao što su ga i sklopili.

Danas su standardi zaštite prava potrošača u digitalnom okruženju, prvenstveno usmjereni na pravo na točne i istinite informacije o sadržaju i kvaliteti proizvoda, pravo na siguran proizvod i usluge, pravo na jasne i transparentne ugovorne odredbe, pravo na jednostrani raskid ugovora na daljinu te mogućnost učinkovitog rješavanja potrošačkih sporova.

2.4. Poticanje politike održive potrošnje i energetske učinkovitosti

U izvještajnom razdoblju od 2021. do 2024. godine, tadašnje Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja, a od svibnja 2024. Ministarstvo zaštite okoliša i zelene tranzicije (MZOZT) je kontinuirano provodilo aktivnosti usmjerene na informiranje i edukaciju građana o instrumentima zaštite okoliša, posebno o znakovima zaštite okoliša Europske unije – EU Ecolabel i nacionalnom znaku zaštite okoliša – Prijatelj okoliša.

Znakovi zaštite okoliša označavaju proizvode i usluge koji poštuju visoke standarde zaštite okoliša tijekom životnog ciklusa. Oni predstavljaju ključan instrument u promicanju politike održive proizvodnje i potrošnje s ciljem smanjenja negativnog učinka proizvodnje i potrošnje na okoliš, zdravlje, klimu i prirodna dobra te poticanja društveno odgovornog poslovanja i održivih stilova života. Znakovi zaštite okoliša djeluju kao svojevrsni putokaz potrošačima, pružajući poruku: „Dobro za okoliš – dobro za mene.“ Oznaka ukazuje na to da su proizvodi i usluge kvalitetni te da potrošači mogu imati povjerenja u njihov pozitivan učinak na okoliš. Proizvodi i usluge koji nose znakove zaštite okoliša važni su i u postupcima javne nabave kroz koju se javna sredstva mogu usmjeriti na kupovinu zelenih proizvoda i usluga, a znakovi zaštite okoliša služe kao dokaz da se radi o stvarno zelenim proizvodima i uslugama - Zelena javna nabava.

Informiranje i edukacija građana vezano uz znakove zaštite okoliša se provodila putem raznih informacijskih kanala.

Na društvenoj mreži Facebook/EU Ecolabel Hrvatska¹ MZOZT permanentno objavljuje sve vezano uz znak zaštite okoliša EU Ecolabel; promovira kroz objave proizvode/usluge kojima je dodijeljen znak zaštite okoliša EU Ecolabel, promovira sam znak zaštite okoliša EU Ecolabel kroz plaćene oglase te tekstualni i vizualni sadržaj.

¹ <https://www.facebook.com/EU-Ecolabel-Hrvatska-917984185032743/>

Nadalje, putem mrežnih stranica za zelenu javnu nabavu - ZeJN¹ promovira se znak zaštite okoliša EU Ecolabel i Prijatelj okoliša kroz edukativne, promidžbene i vizualne materijale.

U izvještajnom razdoblju od 2021. do 2024. godine MZOZT je održavalo Programe izobrazbe u području javne nabave u sklopu kojih se daju informacije o znaku zaštite okoliša EU Ecolabel i primjerima kako ga koristiti u postupcima javne nabave.

U suradnji sa MINGO, MZOZT redovito komunicira i objavljuje članke o znaku zaštite okoliša EU Ecolabel i Prijatelj okoliša na središnjem portalu za potrošače².

Također, na mrežnoj stranici MZOZT kontinuirano se vodi i nadopunjuje Nacionalni registar proizvoda i usluga kojima je dodijeljen EU Ecolabel i Prijatelj okoliša³.

Nadalje, putem različitih konferencija i događajima redovito se promoviraju znakovi zaštite okoliša EU Ecolabel i Prijatelj okoliša.

Slijedom navedenog, ispunjeni su ciljevi i mjere provedbe politike vezane uz znakove zaštite okoliša EU Ecolabel i Prijatelj okoliša te je za ukupno 57 proizvoda i usluga dodijeljen znak zaštite okoliša EU Ecolabel, dok je za ukupno 37 proizvoda i usluga dodijeljen znak zaštite okoliša Prijatelj okoliša.

Obzirom da na tržištu postoji veliki broj različitih znakova zaštite okoliša, uključujući i samodeklaracije koje proizvode i usluge označavaju kao "eko" ili "zeleno", Europska komisija je pripremila prijedlog Direktive o potkrepljivanju i priopćavanju izričitih tvrdnji o prihvatljivosti za okoliš – poznata kao „Direktiva o zelenim tvrdnjama“. Cilj ove Direktive je doprinosi pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta na temelju visoke razine zaštite potrošača i zaštite okoliša, te napredak u zelenoj tranziciji za koji je ključno da potrošači mogu donositi utemeljene odluke o kupnji i tako doprinijeti održivijim obrascima potrošnje.

Prijedlog Direktive ima za cilj učiniti okolišne, zelene tvrdnje pouzdanima, usporedivima i provjerljivima diljem Europske unije te pomoći uspostaviti jednake uvjete kada je u pitanju okolišni utjecaj proizvoda. Sukladno navedenom prijedlogu, tvrtke i trgovci će morati dokazati dobrovoljne tvrdnje o okolišnim karakteristikama svojih proizvoda ili svojih organizacija dok će se znakovi zaštite okoliša koje regulira europsko zakonodavstvo smatrati sukladnim.

Upravo će se dva znaka zaštite okoliša za koje je nadležno MZOZT - znak zaštite okoliša EU Ecolabel i nacionalni znak zaštite okoliša - Prijatelj okoliša smatrati sukladnim, između ostalog iz razloga što isti spadaju u Tip I eko-oznaka i deklaracija prema definiciji međunarodne norme za klasifikaciju ekoloških oznaka EN ISO 14024:2000 (hrvatska norma,

¹ www.zelenanabava.hr

² <https://www.szp.hr/>

³ <https://mingor.gov.hr/nacionalni-registar-eu-ecolabel-proizvoda-i-usluga/8145>

HRN EN ISO 14024:2008 - Označivanje povezano s okolišem tipa I). Tip I eko-oznake su dobrovoljne, obuhvaćaju različita okolišna mjerila kroz životni ciklus proizvoda ili usluga i što je najvažnije, imaju neovisan sustav kvalificirane procjene/verifikacije od treće strane.

Ministarstvo zaštite okoliša i zelene tranzicije

godina	Broj proizvoda i usluga kojima je dodijeljen znak zaštite okoliša	Broj proizvoda i usluga za koje je dodijeljen znak zaštite okoliša i Prijatelj okoliša
2021. – 2024.	57	37

Izvor: MZOZT

Isto tako, u izvještajnom razdoblju MINGO-a provodilo je aktivnosti vezane uz sudjelovanje u uspostavljanju pravnog okvira za utvrđivanje zahtjeva za ekološki dizajn održivih proizvoda.

Naime, Uredbom (EU) 2024/1781 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2024. o uspostavi okvira za utvrđivanje zahtjeva za ekološki dizajn održivih proizvoda, izmjeni Direktive (EU) 2020/1828 i Uredbe (EU) 2023/1542 te stavljanju izvan snage Direktive 2009/125/EZ, na razini Europske unije žele se podupirati obrasci proizvodnje i potrošnje koji su usklađeni s općim ciljevima u pogledu održivosti, uključujući klimatske, okolišne i energetske ciljeve te ciljeve u području korištenja resursa i bioraznolikosti, pri čemu se ostaje unutar granica planeta. Predmetnom Uredbom uspostavlja se zakonodavni okvir kojim se doprinosi omogućavanju toga da proizvodi postanu prikladni za klimatski neutralno, resursno učinkovito i kružno gospodarstvo, da se smanji količina otpada te da postignuća predvodnika u održivosti postupno postanu norma.

Nadalje, Uredbom (EU) 2024/1781 se želi osigurati utvrđivanje novih zahtjeva za ekološki dizajn u cilju poboljšanja trajnosti, pouzdanosti, mogućnosti popravaka, nadogradnje, ponovne uporabe i recikliranja proizvoda, bolje mogućnosti za obnovu i održavanje proizvoda, te se rješava problem prisutnosti opasnih kemikalija u proizvodima, povećava energetska učinkovitost proizvoda i učinkovitost resursa proizvoda, omogućavajući ponovnu proizvodnju i visokokvalitetno recikliranje te smanjuje ugljični i ekološki otisak.

Zahtjevi za ekološki dizajn u budućem razdoblju, detaljno će biti definirani delegiranim aktima, donesenim temeljem Uredbe (EU) 2024/1781, a isti bi se trebali primjenjivati za poboljšanje aspekata proizvoda koji su važni za okolišnu održivost, kao što su trajnost, mogućnost ponovne uporabe, mogućnost popravka, energetska učinkovitost, mogućnost recikliranja te ugljični i ekološki otisak. Zahtjevi za ekološki dizajn trebali bi biti transparentni, objektivni, razmjerni i u skladu s pravilima međunarodne trgovine.

U konačnici ove aktivnosti doprinijet će zaštiti potrošača i integraciji tržišta, jer se stvaraju uvjeti za održive proizvode na tržištu koji osnažuju potrošače i olakšavaju im pristup održivim i pristupačnim opcijama proizvoda.

2.5. Daljnje jačanje financijske pismenosti potrošača

Ministarstvo financija (MFIN)

U izvještajnom razdoblju kroz različite inicijative nastojala se poboljšati informiranost građana o financijskim uslugama i proizvodima. Kroz sveobuhvatan pristup, cilj je bio omogućiti potrošačima donošenje informiranih financijskih odluka, uključujući praćenje i planiranje budžeta, štednju, kreditiranje, investiranje, osiguranje, mirovinu i slično. Porastom broja financijskih proizvoda koji su postali dostupni građanima, posebice mladima, nastavljen je i intenziviran rad usmjeren jačanju i širenju obrazovnih sadržaja u školama, kao i organizaciji seminara za učitelje i profesore, a s ciljem unapređenja financijske pismenosti građana.

U lipnju 2021. godine donesen je Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2021. do 2026¹. (dalje u tekstu: Nacionalni strateški okvir) kao temeljni dokument za planiranje i provedbu aktivnosti u području financijske pismenosti. Nacionalni strateški okvir omogućio je koordinaciju MFIN-a i niza dionika putem akcijskih planova koji definiraju mjere i aktivnosti za podizanje razine financijske pismenosti ciljnih skupina: djece i mladih, odraslih mlađe dobi, osoba radne dobi koje ostvaruju prihode i osoba starije životne dobi. Za razdoblje od 2021. do 2024. godine, izrađena su i provedena dva dvogodišnja akcijska plana usklađena s Nacionalnim strateškim okvirom. Planovi su definirali aktivnosti usmjerene na bolju informiranost i razvoj financijskih kompetencija građana, u cilju njihove dobrobiti pri donošenju financijskih odluka i upravljanju vlastitim i obiteljskim financijama. Republika Hrvatska tijekom istog razdoblja prilagođavala je nacionalne propise europskom zakonodavstvu te je na taj način i normativno nastavila djelovati u području jačanju financijske pismenosti.

Provedba akcijskih planova temeljila se na suradnji MFIN-a kao koordinatora s brojnim institucijama i organizacijama.

Među ključnim dionicima koji čine Operativnu radnu grupu za planiranje i provedbu akcijskih planova unaprjeđivanja financijske pismenosti potrošača (dalje u tekstu: Operativna radna grupa) ističu se:

- Ministarstva (Ministarstvo financija - Porezna uprava, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i mladih, Ministarstvo gospodarstva) i tijela javne vlasti (Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga)
- Financijske institucije (Financijska agencija, Hrvatska narodna banka)
- Udruženja i organizacije poput Hrvatskog ureda za osiguranje, Hrvatske udruge banaka, Udruge članova obveznih i dobrovoljnih mirovinskih fondova, Udruge društava za upravljanje mirovinskim fondovima i mirovinskih osiguravajućih društava, Hrvatske

¹ „Narodne novine“, broj: 68/21

udruge poslodavaca, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Zagrebačke burze d.d. i dr.

- Obrazovne institucije (Agencija za odgoj i obrazovanje, Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, Ekonomski fakultet – Zagreb i Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, a u novije vrijeme i drugi fakulteti odnosno sveučilišta)
- Nevladine organizacije poput Štedopisa, Instituta za financijsko obrazovanje Zagreb, Hrvatskog instituta za financijsku edukaciju i dr.

Jačanjem suradnje proširena je suradnja s domaćim institucijama, tako da je 2024. godine broj članova Operativne radne grupe narastao na 32, kao i s međunarodnim institucijama, uključujući OECD i Europsku komisiju.

Mjere podizanja financijske pismenosti provodile su se kroz edukativne aktivnosti poput predavanja, seminara, konferencija, radionica i sl. (uživo ili virtualno), kvizova, natjecanja, debata, edukativnih projekata, itd. Nadalje, kroz aktivnosti namijenjene analizi, razvoju i podršci unaprjeđivanju financijskog opismenjavanja; izradi, izdavanju, objavi i širenju edukativnih materijala; obilježavanja domaćih i međunarodnih događaja značajnih za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača kao što su Svjetski i Europski tjedan novca, Svjetski dan štednje, Tjedan svjesnosti o prijevarama, Svjetski dan investicijskih fondova, Svjetski dan potrošača i sl.; komunikaciju s (potencijalnim) korisnicima financijskih usluga i širom javnosti; suradnju s medijima i internetskim portalima na promidžbi financijske pismenosti, predstavljanju aktivnosti i širenju materijala; suradnju članova Operativne radne grupe te suradnju s ostalim institucijama relevantnima za podizanje razine financijske pismenosti te kroz izdvojene i aktualne teme.

Kroz međusektorsku suradnju, organizirane su brojne informativne kampanje i prigodne obrazovne aktivnosti, uključujući obilježavanje Europskog i Svjetskog tjedna novca, Svjetskog dana prava potrošača, Svjetskog dana investicijskih fondova i Svjetskog dana štednje. Cilj je bio promicanje financijske edukacije i važnosti financijske pismenosti u društvu.

Kroz međunarodne inicijative¹² Republika Hrvatska je ojačala svoj pristup financijskoj pismenosti, a u skladu sa međunarodnim dokumentima vezano uz financijsku pismenost kao što su Zajednički okvir EU i OECD/INFE za financijske kompetencije odraslih³, Zaključcima Vijeća o financijskoj pismenosti⁴ kao i OECD preporukama za financijsku pismenost⁵.

¹ TSI program - Technical Support Instrument – Izrada okvira financijskih kompetencija za odrasle te okvira financijskih kompetencija za djecu i mlade.

² Suradnja s Nizozemskom - projekt financijske pismenosti zemalja konstitucije Nizozemske – razmjena najboljih praksi u financijskoj pismenosti

³https://finance.ec.europa.eu/publications/commission-and-oecd-infe-publish-joint-framework-adults-improve-individuals-financial-skills_en

⁴<https://www.consilium.europa.eu/hr/press/press-releases/2024/05/14/capital-markets-union-council-approves-conclusions-on-financial-literacy/>

⁵ <https://www.oecd.org/finance/OECD-Recommendation-on-Financial-Literacy.htm>

Također je važno naglasiti sudjelovanje Republike Hrvatske u izradi međunarodnih dokumenata vezano uz financijsku pismenost kao što je Okvir za financijske kompetencije djece i mladih u Europskoj uniji¹.

Usklađenim i zajedničkim djelovanjem i provedbom aktivnosti, ciljeva i mjera definiranih u Nacionalnom strateškom okviru i akcijskim planovima, zajedno s partnerskom suradnjom s dionicima i uspješnom realizacijom projekata, postigli su se sljedeći rezultati:

- Implementacija Nacionalnog strateškog okvira – temelj za kontinuirano djelovanje.
- Ostvarivanje velikog broja aktivnosti i njihovo kontinuirano povećanje.
- Samo u vremenu važenja Akcijskog plana unapređivanja financijske pismenosti za 2021. i 2022. godinu, ostvareno je 279 vrsta aktivnosti (96% od ukupno planiranog broja), ali dodatno i određeni broj neplaniranih aktivnosti, tako da se može zaključiti da se planirane aktivnosti ostvaruju u vrlo visokoj mjeri, što se odnosi i na provedbu Akcijskog plana za 2023. i 2024. godinu, za koji je izrađeno pripadajuće izvješće.

Nadalje, Republika Hrvatska je od 2015. do 2023. godine sudjelovala u međunarodnim istraživanjima financijske i digitalne pismenosti prema OECD metodologiji, koja omogućuju usporedbu razine financijske pismenosti s drugim zemljama i praćenje napretka. Rezultati ovih istraživanja pokazuju kontinuirani rast financijske pismenosti i smanjenje zaostatka za razvijenim zemljama Europske unije, pa tako i u razdoblju od 2019. do 2023. godine, što obuhvaća ovo izvještajno razdoblje.

Rezultati trećeg nacionalnog istraživanja financijske pismenosti prema metodologiji OECD-a, koje su u 2023. godini predstavile javnosti HNB i HANFA, pokazali su kontinuirani rast ukupne financijske pismenosti, posebice u području znanja i ponašanja, dok odnos hrvatskih ispitanika prema novcu pokazuje negativan trend koji nije u skladu s načelima financijske pismenosti. Uz međunarodna provedena su i domaća istraživanja koja su također potvrdila napredak.

Provedene aktivnosti pridonijele su značajnom povećanju razine financijske pismenosti u Republici Hrvatskoj, posebice među mladima i ranjivim skupinama. Nastavak suradnje svih dionika, prilagodba edukativnih programa te daljnje usklađivanje s europskim standardima ključno je za osiguravanje održivih rezultata i veće zaštite potrošača.

¹ https://finance.ec.europa.eu/publications/commission-and-oecd-infe-publish-joint-framework-children-and-youth_en

MFIN: Udjel provedenih aktivnosti iz Akcijskog plana financijske pismenosti (f, %) po ciljnim skupinama

2021./2022

R. br.	Ciljna skupina	Provedena		Djelomično provedena		Nije provedena		Ukupno	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1.	Djeca i mladi	65	84,42	11	14,29	1	1,30	77	100,00
2.	Odrasli mlađe dobi	71	85,54	9	10,84	3	3,61	83	100,00
3.	Osobe radne dobi koje ostvaruju prihode	81	89,01	5	5,49	5	5,49	91	100,00
4.	Osobe starije životne dobi	34	85,00	3	7,50	3	7,50	40	100,00
	Ukupno:	251	86,25	28	9,62	12	4,12	291	100,00

2023./2024.

Ciljna skupina	Plani-rano	Od toga, provedeno			Ukupno provedeno (od planiranog)		Neplanirano a ostvareno	Sveukupno ostvareno (u odnosu na planirani broj)	
		provedeno	dijelom provedeno	nije provedeno					
	a	b	c	d	e	f	g	h	i
F, %, formula	F	F	F	F	F (b+c/2)	% (e/a x 100)	F	F (e+g)	% (e+g)/ax 100
Djeca i mladi	76	59	5	12	61,5	80,9	17	78,5	103,3
Odrasli mlađe dobi	102	81	7	14	84,5	82,8	11	95,5	93,6
Odrasli radne dobi	143	118	10	15	123	86,0	27	150	104,9
Osobe starije dobi	62	56	1	5	56,5	91,1	8	64,5	104,0
Ukupno	383	314	23	46	325,5	85,0	63	388,5	101,4

Izvor: MFIN

Ministarstvo gospodarstva (MINGO)

Povodom obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača, 15. ožujka 2022. godine, MINGO je, u suradnji s MFIN, HNB-om i HANFA-om, organiziralo zajedničku konferenciju "Potrošač u svijetu digitalnih financija" kojom su se naglasili izazovi s kojima se potrošači susreću u svijetu digitalnih financijskih usluga te se pobliže objasnilo na koji način se može unaprijediti zaštita potrošača na ovom području.

Kako je Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. u svom bitnom dijelu usmjeren na bolju informiranost i educiranost potrošača, kako bi se potaknulo potrošače na donošenje informiranih odluka, predmetna konferencija organizirana je s ciljem unaprjeđenja financijske pismenosti, kao iznimno važnog segmenta u politici zaštite prava potrošača. Tom se prilikom u sklopu panel rasprave na temu „Kako zaštititi potrošača u svijetu digitalnih financija?“ raspravljalo o različitim rizicima s kojima se potrošači mogu susresti na

digitalnom financijskom tržištu, a koji su vezani uz zaštitu osobnih podataka, kartične prevare, nepoštenu poslovnu praksu i ostalo.

Hrvatska narodna banka (HNB)

Uslijed gore navedenih aktivnosti, tijekom izvještajnog razdoblja primijećen je trend smanjenja broja zaprimljenih prigovora potrošača. Tako je tijekom 2021. godine HNB zaprimila 989 prigovora i pritužbi potrošača, u 2022. godine 746, u 2023. godini 651, 2024. godine 649 prigovora i pritužbi. Ovaj trend ukazuje na bolju informiranost potrošača prilikom ugovaranja bankovnih proizvoda i usluga, kao i veću transparentnost kreditnih institucija, a čemu je u određenoj mjeri doprinijela i HNB kroz svoje nadzorne aktivnosti. Sličan trend uočava se i u broju prigovora koje zaprimaju subjekti nadzora HNB-a. Prigovori potrošača su se i u ovom izvještajnom razdoblju pokazali kao koristan izvor informacija za nadzore koje HNB provodi u području zaštite potrošača.

Potaknuta zaprimljenim prigovorima, HNB je provela ispitivanje praksi banaka u pogledu odobravanja prekoračenja te potom utvrdila kako 95% odobrenih prekoračenja čine prešutno prihvaćena prekoračenja koja su skuplja i pružaju manju zaštitu potrošačima u odnosu na dopuštena prekoračenja. Rezultati provedenog ispitivanja doveli su do potpisivanja Memoranduma o razumijevanju u vezi prekoračenja po tekućem računu kojeg su 22. srpnja 2022. godine potpisali Vlada Republike Hrvatske, HNB i 13 banaka koje su u to vrijeme odobravale prešutno prihvaćena prekoračenja. Cilj Memoranduma bio je unaprijediti položaj potrošača koji koriste prekoračenja po tekućem računu i omogućiti im prelazak s prešutno prihvaćenog na dopušteno prekoračenje. U lipnju 2023. godine banke su potrošačima koji su imali odobrena prešutna prekoračenja, njih 1,75 milijuna, poslale ponude za prelazak na dopušteno prekoračenje. Sukladno odredbama spomenutog Memoranduma, do 1. srpnja 2024. godine, nešto više od milijun građana prihvatilo je ponudu i ugovorilo dopušteno prekoračenje te time osiguralo bolju zaštitu i nižu cijenu u slučaju korištenja odobrenog prekoračenja.

Tijekom izvještajnog razdoblja, HNB je nastavila provoditi svoje redovne nadzorne aktivnosti s ciljem provjere primjene važećih propisa i, u slučaju utvrđenih nezakonitosti ili nepravilnosti, poduzimala je odgovarajuće mjere. Osim neposrednih i posrednih nadzora subjekata iz svoje nadležnosti, provedena su i sustavna tematska ispitivanja tržišnih praksi i to prvenstveno u cilju preventivnog djelovanja HNB-a kako bi se tijekom provedbe tematskih ispitivanja konkretnih tržišnih praksi pravovremeno uočili primjeri loših praksi koji bi potencijalno mogli izazvati štetu za potrošače. Tako su primjerice korigirane loše prakse povezane uz naplatu potraživanja s blokiranih računa potrošača, izmijenjene su poslovne prakse jednostranih izmjena odredbi ugovora s potrošačima putem izmjena općih uvjeta objavljenih na mrežnim stranicama te je definiran ograničeni broj situacija u kojima se izmjenom općih uvjeta može jednostrano mijenjati ugovorne odredbe, a o svakoj predstojećoj izmjeni će se potrošače obavještavati na ugovoreni način i sl.

Kako bi se osigurala bolja informiranost potrošača, od 2023. godine HNB objavljuje Informativnu listu ponude banaka za depozite. Uvidom u ovu listu, potrošači mogu uspoređivati aktualnu ponudu kamatnih stopa svih kreditnih institucija za četiri vrste štednje u tri valute: eurima, američkim dolarima i švicarskim francima. Podaci se redovito ažuriraju

temeljem informacija koje u tu svrhu dostavljaju kreditne institucije. Informativnu listu ponude banaka za depozite, uz listu ponude kredita potrošačima i usporedbu naknada za najčešće korištene platne usluge, koje su dostupne otprije, moguće je pretraživati na mrežnoj stranici HNB-a kao i na mobilnoj aplikaciji mHNB.

Osim toga, HNB je nastavila suradnju s medijima, uključujući i kontinuiranu suradnju s Hrvatskom radiotelevizijom u emisiji "Dobro jutro, Hrvatska", u kojoj je od 2021. godine u rubrici "Financijska pismenost" najčešće jednom tjedno obrađivala teme značajne za potrošače. Također, nastavljen je ciklus kratkih edukacijskih radioemisija "Financijska abeceda" u suradnji s Hrvatskim katoličkim radiom.

HNB o pravima potrošača redovito izvještava i na Središnjem portalu za potrošače – *Sve za potrošače*.

HNB kontinuirano provodi aktivnosti usmjerenih na unaprjeđenje financijske i ekonomske pismenosti. Tijekom 2021. godine, a uslijed specifičnih okolnosti uzrokovanih COVID pandemijom, u tematski različitim edukativnim izlaganjima predstavnika HNB-a sudjelovalo je svega 1.112 sudionika. Međutim, 2022. godine kada se situacija normalizirala, HNB je održala edukativna izlaganja za 8.424 polaznika, 2023. godine za 10.374 polaznika dok je u 2024. godini u takvim edukativnim izlaganjima sudjelovalo 11.018 polaznika.

Kao odgovor na veliki interes javnosti, tijekom 2024. godine uspostavljen je informativno-edukacijski centar "Moneterra – Muzej novca Hrvatske narodne banke". Moneterra posjetiteljima omogućava na jednostavan i zabavan način upoznavanje s pojmom i povijesti novca, monetarnom politikom i središnjim bankarstvom, bankama i njihovim razvojem, financijskim krizama i s temama važnim za osobne financije. Od službenog otvorenja u lipnju do kraja 2024. godine, zabilježeno je 5.760 posjetitelja Moneterre.

Hrvatska narodna banka: broj pristiglih pritužbi potrošača

godina	2021	2022	2023	2024
Broj pristiglih prigovora/ pritužbi potrošača	989	746	651	649

IZVOR: HNB

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA)

HANFA je u izvještajnom razdoblju kontinuirano provodila niz aktivnosti s ciljem zaštite prava i interesa potrošača na financijskom tržištu. Ove aktivnosti doprinijele su podizanju svijesti o pravima potrošača, rješavanje njihovih pritužbi, nadzor subjekata financijskog tržišta te educiranje i informiranje potrošača,

Provedene aktivnosti HANFA-e pokazuju snažnu predanost zaštiti potrošača na financijskom tržištu. Od pravovremenog odgovaranja na upite i predstavke, preko nadzornih i prekršajnih postupaka, pa sve do edukacije i prevencije, ove mjere pridonose sigurnijem i

pravednijem financijskom sustavu. Takav pristup ne samo da osigurava višu razinu zaštite potrošača, već i podiže povjerenje građana u financijski sektor.

Putem jedne od najvažnijih aktivnosti, a to je odgovaranje na predstavke i upite potrošača korisnika financijskih usluga, HANFA pomaže potrošačima u rješavanju pojedinačnih pritužbi, a koje ujedno služe i kao vrijedan izvor informacija za daljnje postupanje HANFA-e prema društvima te edukaciju i obavještanje šire javnosti.

Tijekom 2024. godine zaprimljeno je 214 predstavki, dok je u 2023. godini taj broj iznosio 198. Sve zaprimljene predstavke su pravovremeno obrađene i odgovorene, a najveći broj njih odnosio se na osiguranje motornih vozila. Također, HANFA odgovara na upite potrošača putem e- maila i telefona, što mjesečno obuhvaća oko 150 odgovora.

Nadalje, kako bi se osigurala usklađenost s relevantnim zakonodavstvom, HANFA provodi nadzorne postupke u području zaštite potrošača. Ove aktivnosti uključuju tematski nadzor društava za osiguranje s fokusom na pritužbe i prigovore, kao i analizu obrade šteta kod kasko osiguranja temeljem predstavki. Dodatno, obavljani su nadzori distributera osiguranja zbog mogućih kršenja odredbi Zakona o osiguranju („Narodne novine“, broj 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22 i 152/24), čime se osigurava transparentno i zakonito postupanje prema potrošačima.

U okviru prekršajnih postupaka, HANFA je djelovala na temelju utvrđenih povreda Zakona o obveznim osiguranjima u prometu („Narodne novine“, broj 151/05, 36/09, 75/09, 76/13, 152/14 i 155/23) te podnosila i optužne prijedloge čime se naglašava važnost zakonitog postupanja svih sudionika na financijskom tržištu.

HANFA također pruža preporuke društvima za osiguranje, temeljem uočenih problema iz predstavki potrošača. Primjeri preporuka uključuju unaprjeđenje jasnoće i transparentnosti uvjeta osiguranja te bolje informiranje oštećenika u procesima obrade šteta. Posebna pozornost posvećena je analiziranju polica životnog osiguranja, što je rezultiralo izdavanjem šest specifičnih preporuka društvima za osiguranje. Takve preporuke ne samo da pomažu društvima u poboljšanju poslovanja, već i izravno podižu standarde zaštite potrošača. S obzirom da se najveći broj upita i predstavki odnosi na tržište osiguranja, što proizlazi iz činjenice da veliki broj potrošača posjeduje barem jedan proizvod osiguranja, razumljivo je da najveći broj postupanja HANFA-e usmjeren prema društvima za osiguranje. No HANFA jednako provodi aktivnosti i mjere usmjerene i prema drugim subjektima nadzora kako bi osigurala poštivanje zakonskih obveza i zaštitu interesa potrošača.

Kako bi se unaprijedila financijska pismenost građana, HANFA kontinuirano izrađuje i distribuira edukativne materijale. Oni pokrivaju širok spektar tema, od ulaganja i upravljanja rizicima do prava potrošača. Posebno se ističu letci prilagođeni specifičnim interesima građana, poput materijala o osiguranju, mirovinskim fondovima i kriptovalutama. Na primjer, letak pod naslovom „Što ako sam nezadovoljan/na postupanjem društva za osiguranje?“ odgovara na često postavljana pitanja i pomaže građanima u ostvarivanju njihovih prava.

HANFA redovito objavljuje upozorenja namijenjena zaštiti potrošača. Poseban naglasak stavljen je na prevare, pa se tako redovito obavještava javnost o aktualnim

financijskim prevarama, lažnim ulaganjima i drugim rizicima, čime se nastoji spriječiti financijske gubitke građana.

Na kraju, značajna je uloga edukativnih aktivnosti, koje HANFA organizira za različite ciljne skupine, uključujući učenike osnovnih i srednjih škola, studente, umirovljenike i širu javnost. Aktivnosti obuhvaćaju predavanja, radionice, debate i online edukacije. Posebno se ističe društvena igra „Desitudo“, verificirana od strane Ministarstva znanosti, obrazovanja i mladih, koja na inovativan način potiče financijsku pismenost djece.

S namjerom edukacije potrošača HANFA je 2020. godine pokrenula i poseban edukativni portal¹, na kojem kontinuirano objavljuje edukativne tekstove i materijale namijenjene edukaciji potrošača. Svi materijali izrađuju se na jednostavan, manje stručan način prihvatljiv širokom krugu čitatelja, a isti se koriste i za komuniciranje putem društvenih mreža Novac za sutra - Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, kako bi doprle do što šireg kruga čitatelja.

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga: broj pristiglih pritužbi potrošača

godina	2021	2022	2023	2024
Broj pristiglih pritužbi potrošača	188	166	198	214

Izvor: HANFA

Ministarstvo znanosti, obrazovanja i mladih (MZOM)

Nastavno, a u cilju unapređenja razine financijskog obrazovanja te omogućavanju djeci, mladima i građanima stjecanja financijskih kompetencija za svakodnevni privatni i poslovni život Ministarstvo znanosti, obrazovanja i mladih u okviru Natječaja za dodjelu bespovratnih sredstava projektima udruga u području izvaninstitucionalnog odgoja i obrazovanja djece i mladih financiralo je projekte koji se odnose na odgoj i obrazovanje za financijsku, digitalnu i medijsku pismenost.

Hrvatska gospodarska komora (HGK)

Unaprjeđenju financijske pismenosti u Republici Hrvatskoj doprinijele su i aktivnosti poslovne zajednice kao važnog dionika u ovim procesima. HGK je u promatranom razdoblju svake godine provodila planirane edukativno - informativne aktivnosti u području financijske pismenosti koje su istovremeno usmjerene ka zaštiti potrošača financijskih usluga.

Radi se o sljedećim edukacijama na kojima su sudjelovali učenici i profesori srednjih škola te studenti: Projekt „Više znamo, bolje razumijemo“, obilježavanje Svjetskog i Europskog tjedna novca te Svjetskog dana investicijskih fondova uključujući i dodjelu nagrada „Top of the Funds“. Pored toga, održani su okrugli stolovi povodom obilježavanja Svjetskog

¹ www.novaczasutra.hr

dana štednje i Svjetskog tjedna ulagatelja na kojima su sudjelovali građani, gospodarstvenici, studenti i ostali zainteresirani.

Navedenim aktivnostima je obuhvaćeno više od 4.200 srednjoškolaca, profesora i studenata u Zagrebu i drugim gradovima Republike Hrvatske putem županijskih komora HGK te u izravnoj komunikaciji sa srednjim školama i fakultetima. Edukacije su provedene uživo ili online.

Aktivnosti su provedene samostalno i u suradnji s ključnim dionicima u provedbi financijskog obrazovanja u Republici Hrvatskoj: članice HGK, financijske institucije (banke, osiguravatelji, investicijski i mirovinski fondovi, investicijska društva i druge financijske institucije) te ostalim dionicima (MFIN, HNB, HANFA, i druge institucije).

U 2021. godini izdana je prigodna brošura povodom Tjedna novca te hrvatska verzija EFAMA brošure „Ulaganje za bolju budućnost - pet smjernica za bolje upravljanje vašom štednjom“, u 2023. godini izdana je brošura o obveznicama, a 2024. godini brošura o kreditnom posredovanju. Sve brošure su objavljene u online izdanju. Okrugli stolovi i brošure bili su medijski popraćeni, uključujući i društvene mreže, a predstavnici HGK su sudjelovali na radijskim i TV emisijama o financijskoj pismenosti te su odgovarali na upite iz područja financijske pismenosti. HGK je bila aktivno uključena i u proces priprema za zamjenu hrvatske kune eurom, između ostaloga u području informiranja gospodarstvenika i građana u cilju njihove pravovremene prilagodbe promjenama koje donosi uvođenje eura. Pored navedenoga, HGK je sudjelovala i u drugim aktivnostima u okviru Operativne radne skupine za financijsku pismenost kojom koordinira MFIN.

Hrvatska obrtnička komora (HOK)

HOK je kao asocijacija poduzetnika od 2022. zbog uočene potrebe za edukaciju članova o financijskoj pismenosti uključena u rad Operativne radne grupe za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača te je aktivno sudjelovala u provođenju aktivnosti MFIN-a kao i vlastitih aktivnosti donesenih kao mjere za povećanje unaprjeđenja financijske pismenosti potrošača kroz Akcijske planove za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača za 2022. i 2023. godinu.

2.6. Zaštita potrošača prilikom zamjene hrvatske kune eurom

Republika Hrvatska uvela je euro kao službenu valutu 1. siječnja 2023. Ulazak u europodručje jedan je od najznačajnijih dana u hrvatskoj povijesti jer je time, zajedno s pristupanjem schengenskom području, ostvarena potpuna integracija u Europskoj uniji. Uvođenje eura bio je jedan od najopsežnijih i najzahtjevnijih procesa u kojem su veliku ulogu odigrali brojni dionici.

Poslovni subjekti, banke i ostale financijske institucije, tijela javne vlasti pa i sami potrošači aktivno su sudjelovali u stvaranju uvjeta za nesmetano i učinkovito funkcioniranje

gospodarstva. Uvjeti prelaska na novu službenu valutu bili su posebno zahtjevni jer se prelazak odvijao u okolnostima uslijed pandemije COVID-19 i geopolitičkih poremećaja zbog rata u Ukrajini.

Složen višegodišnji postupak uvođenja eura kao službene valute dovršen je 1. siječnja 2023., kada je Republika Hrvatska postala dvadesetom državom članicom europodručja.

Ministarstvo gospodarstva (MINGO)

MINGO, kao nositelj Koordinacijskog odbora za prilagodbu gospodarstva i zaštitu potrošača organiziralo je praćenje cijena roba i usluga u tri smjera.

Provedba projekata temeljem javnog natječaja „Tajni kupac za zaštitu potrošača u procesu uvođenja eura u Republici Hrvatskoj“

Javni natječaj namijenjen udrugama za zaštitu potrošača proveden je tijekom 2022. godine. Natječajem je dodijeljeno šest financijskih podrški projektima koji doprinose zaštiti potrošača u procesu uvođenja eura, a ukupna vrijednost natječaja bila je 93.543,17 eura. Razdoblje provedbe projekata temeljem natječaja trajalo je od kolovoza/rujna 2022. do 31. prosinca 2023. godine.

Projektne aktivnosti uključivale su:

- praćenje kretanja cijena roba i usluga u eurima i kunama u razdoblju obveznog dvojnog iskazivanja. Mjesec dana prije uvođenja obveze dvojnog iskazivanja testno su popisane cijene samo u kunama,
- praćenje dvojnog iskazivanja cijena i drugih novčanih iskaza vrijednosti za robu i usluge u kunama i u eurima u razdoblju obveznog dvojnog iskazivanja,
- praćenje ispravnog preračunavanja i zaokruživanja cijena te drugih novčanih iskaza vrijednosti u razdoblju obveznog dvojnog iskazivanja,
- praćenje poštivanja načela Etičkog kodeksa poslovnih subjekata u razdoblju obveznog dvojnog iskazivanja te
- telefonsko informiranje potrošača počevši mjesec dana prije razdoblja obveznog dvojnog iskazivanja pa do kraja prosinca 2023.

Slijedom provedenih aktivnosti, udruge su na svojim mrežnim stranicama objavile popis poslovnih subjekata koji neopravdano povećaju cijene, ne iskazuju cijene dvojno i neispravno preračunavaju i zaokružuju cijene.

Odabranih šest udruga pokrivalo je 17 županija. Projektne aktivnosti provodile su se na ukupno 103 prodajnih mjesta i kod 61 pružatelja usluga. Pratili su se cijene za ukupno 55 roba i usluga.

U svrhu transparentnog i ujednačenog izvještavanja javnosti, MINGO je osiguralo aplikaciju *Tajni kupac* u koju su izabrane udruge unosile podatke s terena. Iz aplikacije generirani su izvještaji s rezultatima provedbe projektnih aktivnosti. Udruge su bile dužne izvještaje objaviti do 15. u mjesecu za prethodni mjesec na svojim internetskim stranicama.

Prosječne maloprodajne cijene u kunama i eurima

MINGO je na mjesečnoj razini objavljivalo priopćenja za javnost o kretanju prosječnih maloprodajnih cijena u kunama i u eurima košarice proizvoda, a kao referentne cijene koristile su se cijene iz rujna 2022. godine. Priopćenja za javnost redovito su se objavljivala svaki mjesec za prethodni mjesec na mrežnoj stranici Ministarstva¹, na Središnjem portalu za potrošače² te na službenoj stranici eura³.

Mrežna stranica „Kretanje cijena“

Uz već postojeće mehanizme praćenja kretanja cijena od strane DZS-a te udruga za zaštitu potrošača, MINGO je u veljači 2023. pustilo u rad mrežnu stranicu pod nazivom *„Kretanje cijena“* s glavnim ciljem da se građanima na jednom mjestu omogući uvid u kretanje cijena u najvećim trgovačkim lancima te usporedbu cijena u odnosu na 31. prosinac 2022. godine za ciljane kategorije proizvoda koji čine dio potrošačke košarice. Na ovaj način potrošačima, građanima Republike Hrvatske omogućen je transparentan uvid u cijene koje su lako dostupne i usporedive, a potrošači su mogli pristupiti preko mrežnih stranica MINGO-a ili direktno putem mrežne stranice⁴. Ujedno je bilo prilagođeno za pregled i usporedbu putem pametnih mobilnih telefona. Navedeno informatičko rješenje poslovnim subjektima omogućilo je unos cijena najmanje dva puta mjesečno (cijene na 15. u mjesecu i zadnji dan u mjesecu), a javnosti praćenje kretanja cijena.

Etički kodeks

U vidu dodatnog mehanizama zaštite potrošača od 16. kolovoza 2022., omogućeno je svim poslovnim subjektima koji su u izravnom odnosu sa potrošačima da pristupe Etičkom kodeksu. Na taj se način nastojalo ostvariti ispravno preračunavanje i iskazivanje cijena i drugih novčanih iskaza vrijednosti, bez neopravdanog povećanja maloprodajnih cijena. Svrha Etičkog kodeksa bila je omogućiti pouzdano i transparentno uvođenje eura u Republici Hrvatskoj.

MINGO je razvilo aplikaciju Etičkog kodeksa koja je puštena u rad 16. kolovoza 2022. Počevši od navedenog datuma pa sve do 31. prosinca 2023. poslovni subjekti mogli su pristupiti aplikaciji Etičkog kodeksa putem NIAS-a.

Poslovni subjekt svojim pristupanjem jamčio je provedbu načela Etičkog kodeksa te je stekao pravo na postavljanje vizualne identifikacijske oznake – logotipa i slogana, na svoja prodajna mjesta i mjesta pružanja usluga, uključujući postavljanje logotipa i slogana i prilikom provođenja promotivnih i marketinških aktivnosti (primjerice tiskani letci i katalozi, objave na mrežnim stranicama i društvenim mrežama, mobilnim aplikacijama te u drugim medijima).

MINGO je tiskalo naljepnice Etičkog kodeksa dok se podjela vizualnih identifikacijskih oznaka obavljala putem udruženja gospodarstvenika (HOK, HGK komore te njihovih županijskih i područnih komora). Popis poslovnih subjekata koji su pristupili Etičkom kodeksu bio je javno dostupan na službenoj mrežnoj stranici uvođenja eura⁵.

¹ www.mingor.gov.hr

² www.szp.hr

³ www.euro.hr

⁴ www.kretanje-cijena.hr

⁵ www.euro.hr

Razdoblje dvojnog optjecaja dviju valuta, za vrijeme kojeg su istovremeno bile u optjecaju novčanice i kovanice eura i kune i koristili se kao zakonsko sredstvo plaćanja, trajalo je 14 dana, od dana uvođenja eura, odnosno od 1. siječnja 2023. u 00:00 sati do 14. siječnja 2023. u 24:00 sata. Dvotjedno razdoblje optjecaja dviju valuta omogućilo je postupno povlačenje gotovog novca kune i proteklo je bez poteškoća.

Hrvatska narodna banka (HNB)

HNB-a od 2021. godine je kroz svoje nadzorne aktivnosti pratila napredak uvođenja eura i prilagodbu sustava banaka te poduzimala odgovarajuće mjere.

Kako bi potrošači bili bolje informirani o uvođenju eura, tijekom 2022. godine aktivirana je internetska stranica¹, a u listopadu iste godine započela je i službena sveobuhvatna informativna medijska kampanja "Euro-naš novac". U istom mjesecu održani su "Dani eura" u Osijeku, Rijeci, Splitu i Zagrebu, dok je izložbu "Euro na kotačima" tijekom 62 dana posjetilo ukupno 27.665 građana u 27 većih i 67 manjih gradova Republike Hrvatske. Putem besplatnog telefona, aktiviranog za informiranje javnosti o zamjeni kune eurom, u pet mjeseci zaprimljeno je 3.726 poziva. Dodatno, *euroHR* – aplikacija za preračunavanje kuna u eure do kraja 2023. godine instalirana je na više od 436.000 uređaja, a starijim sugrađanima i posebno osjetljivim skupinama distribuirano je 60 tisuća fizičkih kalkulatora za konverziju.

Glavni dio procesa zamjene kune eurom proveden je u skladu s "Nacionalnim planom zamjene hrvatske kune eurom"² i uz primjenu Zakona o uvođenju eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj³. U skladu s zakonskim odredbama, tijekom 2023. godine, intenzivnim nadzornim aktivnostima i kontrolom konverzije, osobito u segmentu kredita za potrošače, HNB je osigurala da potrošači nakon konverzije ne budu u financijski nepovoljnijem položaju nego što bi bili u slučaju neuvođenja eura. Osim toga, od 1. siječnja 2024. godine, potrošači zamjenu novčanica i kovanica kune za eure mogu obavljati isključivo u HNB-u, bez ograničenja u količini i bez naknade za zamjenu.

Aktivnosti HNB-a vezano uz proces uvođenja eura.

Sudjelovanje u javnim kampanjama kroz Koordinacijski odbor za prilagodbu gospodarstva i zaštitu potrošača s ciljem informiranja poduzeća i potrošača o promjenama koje ih očekuju u postupku uvođenja eura te o pravilnom isticanju i	2022. 2023.	Sredstva državnog proračuna/ vlastita sredstva uz podršku Europske komisije i Europske središnje banke	Mjera u potpunosti provedena	• Provedena 360° medijska kampanja "Euro- naš novac" (TV, radio, tisak, vanjsko oglašavanje, društvene mreže, događanja, promotivni materijali) • održani "Dani eura" u 4 grada: ○ Osijek – 8. listopada 2022. ○ Rijeka – 15. listopada 2022. ○ Split – 22. listopada 2022.
--	--------------------------------------	---	--	---

¹ www.euro.hr

² donesen na 32. Sjednici Vlade Republike Hrvatske održanoj dana, 23. prosinca 2020. godine

³ „Narodne novine“, broj: 57/22 i 88/22

H N B	preračunavanju cijena, praćenje cijena i etičnosti poslovanja poduzeća				○ Zagreb – 29. listopada 2022. • "Euro na kotačima" tijekom 62 dana u 2022. godini posjetilo ukupno 27.665 građana • 0800 2023 – putem besplatnog info telefona o zamjeni kune eurom tijekom 5 mjeseci zaprimljeno 3.726 poziva
----------------------	--	--	--	--	---

Izvor: HNB

Državni zavod za statistiku (DZS)

DZS u razdoblju dvojnog iskazivanja cijena u kunama i eurima, tj. od rujna 2022. do prosinca 2023. godine, provodio je zasebno istraživanje o kretanju prosječnih maloprodajnih cijena za odabrana homogena dobra i usluge za osobnu potrošnju - Prosječne maloprodajne cijene dobara i usluga u kunama i u eurima u Republici Hrvatskoj.

Od 5. rujna 2022. godine poslovni subjekti u Republici Hrvatskoj imali su obvezu dvojnog iskazivanja cijena u kunama i eurima koja se primjenjivala do 31. prosinca 2023. Na taj način potrošačima je omogućena prilagodba na novu valutu, kao i transparentan uvid u cijene preračunane u eure. Predmetno istraživanje rezultat je Sporazuma o suradnji na provedbi aktivnosti praćenja maloprodajnih cijena dobara i usluga tijekom dvojnog iskazivanja cijena u procesu uvođenja eura u Republici Hrvatskoj između DZS i tadašnjeg Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja, u okviru Koordinacijskog odbora za prilagodbu gospodarstva i zaštitu potrošača. Istraživanje je također predstavljalo i podlogu za daljnje analize i zaključke tadašnjeg Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja, kao glavnoga koordinatora aktivnosti zaštite potrošača tijekom razdoblja obveznoga dvojnog iskazivanja cijena.

Cilj istraživanja bio je prikupiti informacije o kretanju potrošačkih cijena za odabrana dobra i usluge u kunama i eurima, tj. pružiti statističke podatke o kretanju cijena u obje valute. Statistički podaci objavljivali su se redovito (jedanput mjesečno) tijekom razdoblja dvojnog iskazivanja cijena u kunama i eurima, a u skladu s Kalendarom objavljivanja statističkih podataka.

Za praćenje prosječnih maloprodajnih cijena odabrana su 103 proizvoda (78 dobara i 25 usluga), a svakog mjeseca prikupljalo se oko 5 700 cijena na oko 800 prodajnih mjesta. Podaci o cijenama nisu se prikupljali na tržnicama i kioscima budući da, prema smjernicama za prilagodbu gospodarstva u procesu zamjene hrvatske kune eurom, na tim prodajnim mjestima nije postojala obveza dvojnog iskazivanja cijena u kunama i eurima.

Prikupljanje podataka o cijenama provodili su ovlašteni snimatelji cijena DZS jedanput na mjesec na devet geografskih lokacija (Zagreb, Slavonski Brod, Osijek, Sisak, Rijeka, Pula, Split, Dubrovnik i Varaždin) radnim danima (cijene se ne snimaju vikendima i praznicima), i to približno istog dana u mjesecu.

Podaci o prosječnim maloprodajnim cijenama dobara i usluga u kunama i u eurima objavljeni su na mrežnoj stranici DZS u Statistici u nizu. Tablica sadrži podatke o prosječnim maloprodajnim cijenama na razini Republike Hrvatske, uzimajući u obzir cijene po kojima su odabrana dobra i usluge dostupne potrošačima tijekom razdoblja prikupljanja podataka o cijenama za referentni mjesec, kao i popuste primijenjene tijekom razdoblja prikupljanja podataka.

Prosječne maloprodajne cijene za svaki proizvod računane su jednostavnom aritmetičkom sredinom iz prikupljenih cijena na razini Republike Hrvatske. Objavljene prosječne cijene dobara i usluga za osobnu potrošnju u kunama i eurima nisu prilagođene za daljnje izračune općih stopa promjena razine cijena u agregiranim oblicima. Za tu svrhu koriste se indeksi potrošačkih cijena koji se izračunavaju i objavljuju prema klasifikaciji ECOICOP (Europska klasifikacija osobne potrošnje prema namjeni), a dostupni su na mrežnoj stranici DZS (Indeks potrošačkih cijena).

2.7. Poboljšanje sustava sigurnosti hrane i informiranje potrošača o hrani

U izvještajnom razdoblju provodile su se aktivnosti usmjerene na poticanju politike kvalitete proizvoda, te su rezultirale znatnim porastom interesa proizvođača za zaštitom naziva tradicionalnih proizvoda europskim oznakama kvalitete. Zaštita naziva proizvoda je ponajprije priznanje kvalitete, tradicije i specifičnosti od koje korist imaju i proizvođači i potrošači. Europski znak zaštićene oznake izvornosti, zaštićene oznake zemljopisnog podrijetla ili zajamčeno tradicionalnog specijaliteta, koji se nalazi na ambalaži, potrošaču jamči kupnju autentičnog i kontroliranog proizvoda priznate kvalitete i lokalnog podrijetla. Do kraja 2024. godine, Republika Hrvatska ima 51 poljoprivredni i prehrambeni proizvod čiji su nazivi registrirani u Europskoj uniji kao zaštićene oznake izvornosti i zaštićene oznake zemljopisnog podrijetla, a još je 5 novih naziva zaštićeno prijelaznom nacionalnom zaštitom, nakon čega slijedi registracija na razini Europske unije.

S tim u vezi, Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i ribarstva (MPŠR) je uspostavilo i dobrovoljni nacionalni sustav kvalitete poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda „Dokazana kvaliteta“ u cilju isticanja više kvalitete hrvatskih proizvoda i postizanja još veće prepoznatljivosti i promocije domaćih poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda na tržištu. Ovakav nacionalni sustav je upravo garancija da se kupuje domaći proizvod za čiju kvalitetu su zaslužni visoki standardi u načinu proizvodnje i prerade proizvoda, briga za okoliš i dobrobit životinja te najkraće moguće vrijeme puta od polja i farmi do stola. Republika Hrvatska danas ima devet priznatih oznaka „Dokazana kvaliteta“ i to za sljedeće sektore: voća, konzumnih jaja, povrća, mesa peradi, mlijeka i mliječnih proizvoda, svježeg svinjskog mesa, junećeg mesa, meda i gljiva. Popis certificiranih proizvođača dostupan je na mrežnim stranicama MPŠR-a.¹

¹<https://poljoprivreda.gov.hr/istaknute-teme/hrana-111/oznake-kvalitete/zoi-zozp-zts-poljoprivrednih-i-prehrambenih-proizvoda/certificirani-proizvodjaci-podaci-o-izdanim-potvrdama-o-sukladnosti/4729>

<https://poljoprivreda.gov.hr/istaknute-teme/hrana-111/oznake-kvalitete/dokazana-kvaliteta/4226>

Nadalje, u cilju informiranja potrošača MPŠR-a provodilo je promidžbeno-edukativne aktivnosti, koje su bile usmjerene i na edukaciju potrošača o značenju samih oznaka kao i kako prepoznati ove proizvode na tržištu putem prigodnih televizijskih radio kampanja. Sastavni dio promidžbeno - edukativnih aktivnosti su svakako i dvije manifestacije, Dan obilježavanja zaštićenih proizvoda kao i Sajam zimnice, ekoloških i autohtonih proizvoda te izrada kataloga zaštićenih proizvoda, sektorskih vodiča za nacionalni sustav “Dokazana kvaliteta” i edukativnih letaka.

Obzirom da MPŠR predstavlja nadležno nacionalno, središnje i koordinacijsko tijelo za Codex Alimentarius (FAO/WHO), međunarodno prihvaćene standarde, smjernice i preporuke za hranu koji imaju za cilj zaštitu zdravlja potrošača i osiguravanje poštene prakse u trgovini hranom, u proteklom razdoblju, predstavnici Republike Hrvatske su redovno sudjelovali u radu Codex Alimentarius Europske komisije i njenih pomoćnih tijela gdje se raspravljalo o revizijama postojećih i donošenju novih standarda, smjernica i preporuka za hranu kako bi se osiguralo da su postojeći standardi, smjernice i preporuke u skladu sa trenutnim znanstvenim spoznajama i kako bi se nosili sa novim izazovima u području sigurnosti i kvalitete hrane te zaštitili interese potrošača.

U izvještajnom razdoblju, unaprijeđen je regulatorni okvir za sigurnost, kvalitetu i označavanje hrane. Objavljen je novi Pravilnik o žitaricama i proizvodima od žitarica¹ koji definira maksimalno dozvoljena razina soli u pecivima te nove razine za maksimalno dozvoljeni udio soli u kruhu, što je nastavak provedbe Strateškog plana za smanjenje prekomjernog unosa kuhinjske soli u Republici Hrvatskoj 2015. - 2019. Pravilnikom se također definira pojam „svježi“ za nepretpakirane pekarske proizvode kao i dodatni zahtjevi kvalitete za pojedine pekarske proizvode.

Izmjenom Pravilnika o prirodnim mineralnim, prirodnim izvorskim i stolnim vodama² u 2022. godini naziv „prirodna izvorska voda“ izmijenjen je u „izvorska voda“, radi potrebe daljnjeg usklađivanja s Direktivom 2009/54/EC o iskorištavanju i stavljanju na tržište prirodnih mineralnih voda. Propisani su kriteriji za pojedinačne i ukupne pesticide, u prirodnoj mineralnoj vodi, radi zaštite zdravlja potrošača. Nadalje, unaprijeđene su provjere tijekom postupka priznavanja prirodnih mineralnih voda i izvorskih voda, što doprinosi zaštiti interesa potrošača kako ne bi bili dovedeni u zabludu po tom pitanju.

U svrhu učinkovitije provedbe zakonodavstva te zaštite interesa potrošača, objavljeni su Vodič za stavljanje na tržište džemova, želea, marmelada, pekmeza te zaslađenog kesten pirea te Vodič za stavljanje na tržište voćnih sokova i njima sličnih proizvoda namijenjenih za konzumaciju kao i Vodič za označavanje roka trajanja hrane, a u cilju boljeg razumijevanja odredbi o označavanju roka trajanja hrane (datum minimalne trajnosti i »upotrijebiti do« datuma), što između ostalog, dovodi do nepotrebnog bacanja hrane.

Vezano uz otpad od hrane, redovno su provođene mjere sprječavanja otpada od hrane u svim fazama prehrambenog lanca. Konkretno, kad je u pitanju otpad od hrane koji nastaje u kućanstvima, posebni naglasak je stavljen na edukaciju i informiranje potrošača, a posebno

¹ „Narodne novine“ br. 101/22 i 103/24

² „Narodne novine“, broj 85/19 i 52/22

onih najmlađih. Od 2021. godine se u okviru tjedna obilježavanja međunarodnog dana osviještenosti o gubicima i otpadu od hrane, organizira izložba učeničkih radova te edukativni dan u školama, prilikom čega se učenicima 1. razreda osnovnih škola Republike Hrvatske distribuira slikovnica „Kako su Dora i Mario spasili hranu“. Objavljena je i knjižica recepata za pripremu jela od viškova hrane „Skuhat ću, neću baciti“, a redovno se provode prigodne televizijske i radio kampanje koje su usmjerene na podizanje svijesti kod potrošača kao i na educiranje u smjeru smanjenja nastajanja otpada od hrane u kućanstvima.

Od 2022. godine, sve aktivnosti i zanimljivosti na temu sprječavanja otpada od hrane je moguće pronaći i na internet platformi za sprječavanje otpada od hrane¹, koju je pokrenulo MPŠR kao jedinstveno mjesto za razmjenu znanja i dobrih poslovnih praksi za sprječavanje otpada od hrane.

MPŠR

Registrirani nazivi poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda na EU razini u razdoblju 2021.-2024.	Registrirani nazivi vina na EU razini u razdoblju 2021.-2024.
ZOI Bračko maslinovo ulje ZOI Zagorski bagremov med ZOI Meso istarskog goveda- boškarina / Meso istrskega goveda- boškarina ZOI Goranski medun ZOI Dalmatinska janjetina ZOI Novigradska dagnja ZOI Meso turopoljske svinje ZOI Meso crne slavonske svinje ZOI Istarski med / Istrski med ZOI Dalmatinski med ZOZP Rudarska greblica ZOZP Dalmatinska panceta ZOZP Dalmatinska pečenica ZOZP Lički škripavac ZOZP Zagorski štrukli / Zagorski štruklji ZOZP Samoborska češnjovka / Samoborska češnofka ZOZP Lumblija ZOZP Slavonska kobasica ZOZP Komiški rogač ZOZP Varaždinsko bučino ulje ZOZP Ludbreški hren	ZOI „Ponikve“ ZOI „Muškat momjanski/Moscato di Momiano”

Priznate oznake iz nacionalnog sustava kvalitete poljoprivrednih i prehrambenih	
---	--

¹ <https://hrana-nije-otpad.mps.hr>

proizvoda „Dokazana kvaliteta“ u razdoblju 2021.-2024.	
„Dokazana kvaliteta“ voće „Dokazana kvaliteta“ konzumna jaja „Dokazana kvaliteta“ povrće „Dokazana kvaliteta“ meso peradi „Dokazana kvaliteta“ svježe svinjsko meso „Dokazana kvaliteta“ mlijeko i mliječni proizvodi „Dokazana kvaliteta“ juneće meso „Dokazana kvaliteta“ med „Dokazana kvaliteta“ gljive	

Izvor: MPŠR

2.8. Informiranje i podizanje svijesti o zaštiti prava potrošača

a) Informiranje potrošača o dostupnim alatima za rješavanje potrošačkih sporova

Potrošači se na tržištu suočavaju sa suvremenim modelima prodaje proizvoda i usluga te sa čitavim nizom izazova, a za što im je potrebna bolja informiranost i educiranost o njihovim potrošačkim pravima.

S tim u vezi, u izvještajnom razdoblju značajan dio aktivnosti MINGO-a bio je usmjeren na direktnu komunikaciju i pružanje informacija potrošačima kao i poslovnim subjektima o njihovim pravima i obvezama.

Informiranje i edukacija potrošača se provodila putem Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača (CISZP), putem besplatnog telefona za informiranje potrošača 0800 414414 kao i putem elektroničke pošte: prava.potrosaca@mingo.hr te putem portala Sve za potrošače.

Centralni informacijski sustav zaštite potrošača (CISZP)

U svrhu uspostavljanja brže komunikacije s potrošačima, 2008. godine uspostavljen je CISZP koji je omogućavao da elektroničkim putem na jednom mjestu potrošači zatraže objašnjenja propisa i postupaka za rješavanje prigovora potrošača ili da podnese prijavu inspeksijskom tijelu vezano uz kršenja potrošačkih prava. Tijekom 2021. godine zaprimljeno je 2.819 upita, 2022. godine 1.218, a tijekom 2023. godine 373 upita. Budući da je postojeća tehnologija zastarjela te više nije funkcionirala na odgovarajući način, MINGO je u ožujku 2024. godine pokrenulo aktivnosti vezane uz uspostavu novog sustava, dok je CISZP prestao s radom.

Besplatni potrošački telefon 0800 414414

U izvještajnom razdoblju upite potrošača putem jedinstvenog telefonskog broja 0800 414414 zaprimalo je MINGO-a. Tijekom 2021. i 2022. godine svakog radnog dana od 10 do 14 sati, a od 2023. do prosinca 2024. godine ponedjeljkom, srijedom i petkom od 10 do 14 sati.

U prosincu 2024. godine javljanje putem besplatnog potrošačkog telefona preuzele su udruge za zaštitu potrošača, kao dio aktivnosti koje se provode u sklopu natječaja „Osnaživanje potrošača“. Ukupan broj zaprimljenih poziva putem besplatnog potrošačkog telefona 0800 414 414 u 2021. godini je bio 5.512 poziva, u 2022. godini je odgovoreno na 3.184 poziva, u 2023. godini bio je 1.088, dok je tijekom 2024. odgovoreno na 2.930 poziva potrošača.

Elektronička pošta prava.potrosaca@mingo.hr

Elektronička pošta koja je uspostavljena za komunikaciju sa potrošačima putem koje se potrošači obraćaju MINGO-u za informacije o svojem konkretnom potrošačkom problemu je vrlo dobro prihvaćena od strane potrošača. Tijekom 2021. godine ukupno je odgovoreno na 1.978 potrošačkih upita, 2022. godine na 2.119 upita, 2023. godine na 1.682 upita građana, a tijekom 2024. godine na 2.930 upita građana.

Portal Sve za potrošače (SZP)

U 2019. godini pokrenuta je mrežna stranica „Sve za potrošače“- [Središnji portal za potrošače - Početna \(szp.hr\)](http://Središnji portal za potrošače - Početna (szp.hr)). Radi se o prvom hrvatskom središnjem portalu za potrošače putem kojeg se građani mogu informirati o svojim potrošačkim pravima. Portal je uspostavljen kako bi se na jednom mjestu objedinile sve potrebne informacije iz različitih stručnih područja vezanih uz probleme s neispravnom robom i jamstvom, javnim uslugama, financijskom i medijskom pismenošću, online kupovinom, elektroničkim komunikacijama, opasnim i krivotvorenim proizvodima, sigurnošću hrane do modernih tehnologija.

Europski potrošački centar (ECC)

Europski potrošački centar Hrvatska dio je Mreže potrošačkih centara (ECC- Net) koja se sastoji od 29 centara koji se nalaze u državama članicama EU uključujući Norvešku, Island i Ujedinjeno Kraljevstvo. Europski potrošački centar Hrvatska daje savjete i rješava pritužbe prilikom prekogranične kupovine proizvoda i usluga na području EU, Norveške, Islanda i Ujedinjenog Kraljevstva. Upite i pritužbe ECC zaprima elektroničkim putem na kontakt ecc-croatia@mingo.hr. Tijekom 2021. godine zaprimljeno je ukupno 2.150 upita potrošača, 2022. godine 2.477 upita potrošača, 2023. godine 3.650 upita potrošača i 2024. godine 2.350 upita potrošača. Također, ECC potrošače savjetuje i informira o novostima na području zaštite potrošača putem web stranice www.ecc-croatia.hr kao i putem Facebook stranice <https://www.facebook.com/ecc.hrvatska#>.

Ostali alati za informiranje potrošača

Obzirom na multidisciplinarnost politike zaštite potrošača i važnost informiranja i edukacije potrošača o potrošačkim pravima u različitim sektorskim politikama, dionici politike zaštite potrošača u izvještajnom razdoblju su svoje aktivnosti usmjeravali na bolju informiranost potrošača.

Slijedom istog, MINGO je u izvještajnom razdoblju provodilo brojne aktivnosti s ciljem povećanja razine informiranosti potrošača o njihovim pravima, pa tako i putem javnih događanja posvećenih aktualnostima ili izazovima koje predstavljaju određeni segmenti potrošačke politike u Republici Hrvatskoj. U tom je smislu potrebno istaknuti da je u

izvještajnom razdoblju svake godine organizirano događanje ili određena edukativna aktivnost povodom obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača, prilikom kojeg su raspravljene brojne aktualne potrošačke teme. Naime, povodom obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača 2021. godine, MINGO je izradilo i objavilo e-letak "Oprezno s online kupovinom!" s ciljem educiranja učenika o njihovim pravima kao potrošača. Nadalje, u 2022. godini Svjetski dan prava potrošača obilježen je organiziranjem konferencije čija je tema bila „Potrošač u svijetu digitalnih financija“, s ciljem educiranja potrošača o važnosti financijske pismenosti. U godini 2023. su povodom obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača MINGO i HGK organizirali konferenciju „Oснаživanje potrošača u energetskej tranziciji“, čiji je cilj bio podići svijest potrošača o važnosti energetske tranzicije te unaprijediti zaštitu prava potrošača na energetskom tržištu. Kako umjetna inteligencija može poboljšati brigu o potrošačima, povećati njihovo zadovoljstvo i kakve su implikacije primjene umjetne inteligencije na njihovu sigurnost, bila je tema konferencije „Potrošači u doba umjetne inteligencije“ povodom obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača u 2024. godini, u organizaciji MINGO-a i HGK.

Nadalje, kako bi se iskoristio puni potencijal te povećalo povjerenje potrošača u jedinstveno tržište Europske unije, Europska komisija je organizirala niz potrošačkih dijaloga u državama članicama kako bi se raspravljalo o tome kako bliska suradnja i partnerstva na razini Europske unije i nacionalnoj razini mogu donijeti brže, učinkovitije i trajnije rezultate. S tim u vezi je 28. veljače 2024. godine organiziran dijalog za potrošače u Republici Hrvatskoj (u Zagrebu, u Kući Europe). Događanje je organizirala Europska komisija u suradnji s MINGO-om, a uključivalo je panel diskusiju, uz izlaganje predstavnika javnih institucija, akademske zajednice, potrošačkih i poslovnih organizacija te Europske komisije.

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM) je u razdoblju od 2021. – 2024. kontinuirano ulagala u unaprjeđenje postojećeg aplikativnog rješenja pod nazivom „Procjenitelj troškova“ koji omogućava potrošačima usporedbu dostupnih tarifa za elektroničke komunikacijske usluge i pronalaženje najpovoljnije tarife sukladno njihovim navikama.

Kako bi popularizirao njegovo korištenje, HAKOM je tijekom cijelog razdoblja promovirao prednosti korištenja istog na radionicama koje se održavaju za potrošače u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača, putem društvenih mreža te putem tiskanih materijala odnosno letka za krajnje korisnike.

Uz navedeno HAKOM je u proteklom periodu unaprijedio i certificirane alate za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa internetu pod nazivom „HAKOMetar“ i „HAKOMetar plus“ koji omogućavaju potrošačima provjeru isporučene brzine te ukoliko se radi o uslugama u nepokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama i mogućnost podnošenja prigovora. HAKOM je kao i za „Procjenitelja troškova“ u slučaju „HAKOMETra“ i „HAKOMETra plus“ koristio sve dostupne kanale za promociju istih među potrošačima kako bi podigao svijest potrošača o pravima koja im stoje na raspolaganju. Temeljem praćenja prigovora potrošača u navedenom razdoblju utvrđeno je da mjera ima pozitivan učinak s

obzirom da su potrošači češće mijenjali ugovorene usluge te podnosili prigovor na brzinu putem aplikacije ukoliko su utvrdili da im brzina nije u skladu s ugovorenom.

Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo (HACZ) u proteklom razdoblju je provodila informiranje putnika, zračnih prijevoznika, zračnih luka i turističkih agencija o primjenjivom regulatornom okviru, a s ciljem što bolje informiranosti putnika, zračnih prijevoznika, zračnih luka i turističkih agencija o postojećem međunarodnom i domaćem regulatornom okviru te praksi Europskog suda,

HACZ je dva puta godišnje organizirala radionice na temu »zaštita prava putnika u zračnom prometu« te je izazov za provedbu mjere predstavljala je epidemiološka situacija 2021. godine, zbog čega su obje radionice održane u virtualnom formatu, a sadržaj radionica se prilagođavao stanju u zračnom prometu kako bi HACZ u što većoj mjeri odgovorio na potrebe i nedoumice svih zainteresiranih subjekata.

Također, 2024. godine HACZ je pokrenula objavu Novosti (Newsletter) na društvenim mrežama Facebook i LinkedIn putem kojih se putnici mogu informirati o najvažnijim događajima, vijestima, radionicama u području prava u zračnom prometu.

ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Alternativni način rješavanja potrošačkih sporova za potrošače i trgovce je prilika da međusobni sporovi riješe brže, jednostavnije i uz znatno manje troškove od sudskog postupka. Na taj se način rasterećuju i redovni sudovi.

Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova¹ postavljeni su temelji za daljnje unapređenje sustava rješavanja potrošačkih sporova, te se osiguralo hrvatskim i ostalim europskim potrošačima pokretanje postupka alternativnog rješavanja potrošačkih sporova protiv trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj posredstvom platforme, u slučaju da sporovi proizlaze iz potrošačkog ugovora sklopljenog putem interneta.

Nadalje, u svrhu unaprjeđenja postojećeg sustava alternativnog rješavanja sporova, dana 7. lipnja 2023. godine donesen je Zakon o mirnom rješavanju sporova². Novina u ovom zakonu je da se uvodi obavezan pokušaj mirnog rješavanja sporova, na način da su stranke prije pokretanja parničnog postupka radi naknade štete, osim postupka radi naknade štete iz radnog odnosa, dužne pokušati riješiti spor mirnim putem.

Međutim, iako je u Republici Hrvatskoj stvoren odgovarajući okvir za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova, potrebno je nastaviti s provođenjem odgovarajućih aktivnosti kako bi potrošači prepoznali sve prednosti ovakvog načina rješavanja sporova.

Alternativno rješavanje sporova u HOK-u provodi se pred Sudom časti i Centrom za mirenje, tijelima odabranim za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u Republici

¹ "Narodne novine", br. 121/16, 32/19

² "Narodne novine", 67/23

Hrvatskoj koja kontinuirano i prema poduzetnicima i potrošačima promiču usluge mirnog rješavanja sporova kao postupka koji je jednostavniji, brži i cjenovno prihvatljiviji u odnosu na postupak rješavanja sporova sudskim putem.

I Sud časti i Centar za mirenje su na temelju Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, a odlukom nadležnog MINGO-a notificirani kao tijela kvalificirana za alternativno rješavanje svih domaćih i prekograničnih online i offline potrošačkih sporova u Hrvatskoj te ih je Europska komisija uvrstila na popis notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova na Platformi za online rješavanje potrošačkih sporova.

Sud časti je zaštitu potrošača provodio informiranjem, savjetovanjem i edukacijom svojih članova o pravima potrošača i njihovim obvezama koje proizlaze iz mnogobrojnih propisa koji uređuju djelatnosti koje obrtnici obavljaju. Kako bi se postupak osuvremenio te olakšao pristup i potrošačima i poduzetnicima, i kako bi se smanjili troškovi stranaka, omogućeno je provođenje postupka kroz elektroničku komunikaciju te je on na taj način ubrzan i pojednostavljen.

Nadalje, kako bi se smanjili troškovi za potrošače do kojih u postupku može doći, tijekom 2023. kreirana je Lista vještaka Suda časti s koje potrošači mogu izabrati vještaka kojeg mogu angažirati u postupku. Tijekom 2024. godine proveden je postupak imenovanja sudaca Suda časti HOK-a za mandatno razdoblje u čija vijeća su imenovani i predstavnici potrošača.

Nastavljena je suradnja s Europskim potrošačkim centrom Hrvatska kao kontaktnom točkom svih tijela Republike Hrvatske notificiranih za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, kao i s ostalim dionicima u području alternativnog rješavanja sporova, državnim Centrom za mirno rješavanje sporova, posebno u razmjeni informacija i novinama u europskoj legislativi.

Kako bi članstvo i potrošači bili informirani o dostupnim alatima za rješavanje potrošačkih sporova, HOK je održala brojna događanja poput okruglih stolova o alternativnom rješavanju sporova te alternativno rješavanje potrošačkih sporova promovirala u medijskim nastupima i objavama na službenoj mrežnoj stranici komore kao i na stručnim skupovima i sajmovima u organizaciji HOK-a.

Centar za mirenje pri HGK je, u cilju podizanja javne svijesti, kao i informiranja potrošača i poslovne zajednice o prednostima ovakvog načina rješavanja potrošačkih sporova, kontinuirano informirao svoje članove, kao i potrošače o prednostima medijacije.

Zbog epidemije virusa COVID-19 2021. i 2022. godine nisu održani Okrugli stolovi o medijaciji već su isti održani dana 12. svibnja 2023. i 9. svibnja 2024. godine, dok edukacije za izmiritelje/medijatore nisu održane budući da nije bilo interesa.

Iako je Nacionalnim programom predviđeno alternativno rješavanje potrošačkih sporova pri Sudu časti HGK, isto nije provedeno s obzirom da je Sud časti na temelju Odluke

o privremenom prekidu postupaka i prestanku rada tajništva Suda časti pri HGK¹ u privremenom statusu mirovanja.

Vezano uz Centar za mirenje pri HGK potrebno je naglasiti da je od 11. srpnja 2014. godine Centar za mirenje član FIN-NET - a pri Europskoj komisiji.²

Centar za mirenje kontinuirano zaprima prijedloge za pokretanje postupka medijacije, a postupci se provode prema Pravilniku o medijaciji³ i Zakonu o mirnom rješavanju sporova. Od 1. siječnja 2021. do 31. prosinca 2024. godine riješeno je ukupno 296 predmeta medijacije u potrošačkim sporovima.

POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE JAVNIH USLUGA

U cilju osiguravanja potrošačima mogućnosti za učinkovito rješavanje potrošačkih sporova, vezano uz javne usluge koje su definirane Zakonom o zaštiti potrošača⁴ propisan je reklamacijski postupak za rješavanje pritužbi potrošača kao alat koji omogućuje komunikaciju između potrošača i trgovca vezano uz pojedini potrošački spor.

Naime, trgovci koji pružaju javne usluge moraju osnovati Povjerenstva za reklamacije javnih usluga, a kojemu se potrošači obraćaju nakon što spor sa trgovcem, pružateljem javne usluge, nisu uspjeli riješiti kroz institut pisanog prigovora. Na taj način, omogućuje se da se pritužba između potrošača i trgovca riješi u dijalogu, međusobno uvažavajući argumente obje strane i to bez stvaranja dodatnih troškova za obje strane.

Ukoliko u navedenom postupku potrošač nije zadovoljan načinom na koji je pritužba riješena, tek nakon što je iscrpio predmetne postupke kao i postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga, može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak.

Iznimno, za pojedine djelatnosti koje obavljaju trgovci koji imaju do pet zaposlenih može se osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača pri Hrvatskoj obrtničkoj komori ili Hrvatskoj gospodarskoj komori.

Slijedom navedenog, na temelju Zakona o zaštiti potrošača pri HOK-u su tijekom 2022. godine osnovana povjerenstva za reklamacije javnih usluga čiji su pružatelji članovi HOK-a koji imaju do pet zaposlenih i to:

- Povjerenstvo za reklamacije javnih usluga za prijevoz putnika u javnom prometu,
- Povjerenstvo za reklamacije javnih usluga za dimnjačarske poslove i
- Povjerenstvo za reklamacije javnih usluga za prijevoz pokojnika.

¹ „Narodne novine“, broj 111/20

² *Financial Dispute Resolution Network*

³ „Narodne novine“, broj 147/23

⁴ Članak 25. Zakona o zaštiti potrošača „Narodne novine“, broj 19/22 i 59/23

b) Provedba projekata namijenjenih potrošačima u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača

Tijekom izvještajnog razdoblja kontinuirano se radilo na jačanju organizacija civilnog društva koje se bave zaštitom potrošača, a kako bi postale relevantan čimbenik u provedbi politike zaštite potrošača. Obzirom da je ranije iskustvo vezano uz financiranje udruga za zaštitu potrošača ukazalo da je potrebno udrugama za zaštitu potrošača osigurati financiranje kroz institucionalnu potporu, MINGO je u izvještajnom razdoblju održivi sustav financiranja i djelovanja udruga za zaštitu potrošača provodilo u suradnji s Nacionalnom zakladom za razvoj civilnog društva. Naime, 2021. godine uspostavljena je suradnja s Nacionalnom zakladom za razvoj civilnog društva, a što je omogućilo pružanje institucionalne potpore udrugama za zaštitu potrošača.

Prvi trogodišnji Sporazum (2022. -2024.) o razvojnoj suradnji kroz sustavno ulaganje u razvoj udruga za zaštitu potrošača sklopljen je 20. travnja 2021. između MINGO-a i Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva te je Nacionalna zaklada provela Natječaj za dodjelu institucionalnih podrški udrugama za zaštitu potrošača.

U izvještajnom razdoblju potrebno je napomenuti da je kroz natječaje za dodjelu institucionalne podrške stabilizaciji i/ili razvoju udruga koje djeluju u području demokratizacije i društvenog razvoja, a koje Nacionalna zaklada raspisuje svake godine, dvjema udrugama za zaštitu potrošača koje su se prijavile na natječaj, Centar za edukaciju i informiranje potrošača, Bilje i FRANAK - udruga za zaštitu potrošača korisnika financijskih usluga, Zagreb, dodijeljena institucionalna potpora.

Pored navedenog natječaja, Nacionalna zaklada raspisala je 2021. i 2022. godine zasebne, specijalizirane natječaje za dodjelu institucionalne podrške udrugama za zaštitu potrošača, temeljem gore navedenog Sporazuma te su na natječaju raspisanom 2021. godine odobrene četiri (Udruga za zaštitu prava potrošača Splitski potrošač, Split; Društvo potrošača Međimurja, Selnica; Društvo Potrošačica, Vrbovsko i Hrvatska udruga za zaštitu potrošača, Zagreb), a na natječaju raspisanom 2022. godine dvije (Razvojna organizacija zaštite potrošača, Selnica i Centar za edukaciju i informiranje potrošača, Bilje) institucionalne podrške udrugama za zaštitu potrošača, za koje je sredstva osiguralo MINGO, a Nacionalna zaklada zadužena je za provedbu natječajnog postupka i praćenje provedbe odobrenih podrški.

Nadalje, Nacionalna zaklada je iz sredstava od igara na sreću u razdoblju od 2021. do 2024. godine financirala dvije trogodišnje institucionalne podrške (od kojih je jedna završila s 31. prosinca 2021., a druga s 31. prosinca 2022. godine) u ukupnom iznosu od 48.506,08 eura, dok je MINGO sredstvima iz državnog proračuna financiralo šest trogodišnjih institucionalnih podrški (od kojih četiri završavaju s 31. prosinca 2024. godine, a dvije s 31. prosincem 2025. godine) u ukupnom iznosu od 182.696,14 eura. S obzirom da Sporazum s MINGO-om nije produžen, Nacionalna zaklada od 2023. godine nadalje omogućava udrugama za zaštitu potrošača prijavu na natječaje za dodjelu institucionalne podrške udrugama u području demokratizacije i društvenog razvoja, no na natječajima raspisanim u 2023. i 2024. godini nije zaprimljena ni jedna prijava udruga za zaštitu potrošača.

Institucionalna podrška za stabilizaciju i/ili razvoj udruga predstavlja specifičan oblik financijske podrške kojom se ne dobivaju sredstva za provedbu projekata/programa, već se na trogodišnji rok ulaže u organizacijski razvoj i/ili stabilizaciju udruga registriranih u Republici Hrvatskoj, jer je uočeno da se udruge u Republici Hrvatskoj suočavaju s izazovima vezanim uz održivost i zadržavanje stručnih ljudskih resursa u udruzi što umanjuje mogućnost reagiranja na promjene u društvu, pružanja usluga ciljnim skupinama u društvu te u konačnici učinkovitu iskoristivost ESI fondova na natječajima gdje su udruge prihvatljivi prijavitelji i/ili partneri. Na taj način su stvoreni preduvjeti za kontinuirani rad i djelovanje udruga za zaštitu potrošača.

U godišnjim izvještajima o provedbi institucionalnih podrški osam financiranih udruga za zaštitu potrošača (detaljnije u tablicama 1.1., 1.2., 2.1. i 2.2.), prikupljeni su podaci o broju objava u medijima i na mrežnim stranicama udruga, kao i o broju posjetitelja/pratitelja mrežnih stranica i društvenih mreža tih udruga te je vidljivo da su iste dobro posjećene i da je velik broj građana informiran o potrošačkim pravima i načinu ostvarenja istih (u navedenom razdoblju zabilježeno više od 2.800 objava u medijima, više od 2.000 objava na mrežnim stranicama udruga te više od 1.000.000 posjetitelja/pratitelja na mrežnim stranicama/društvenim mrežama), a da su financirane udruge bile uključene i u međusektorsku suradnju kako bi se podignula razina javne svijesti o važnosti zaštite potrošača te uspostavila zajednička platforma za dijalog i razmjenu informacija vezano za budući razvoj politike zaštite potrošača, čemu je doprinijelo sufinanciranje plaća zaposlenih osoba u financiranim udrugama (sufinancirane su plaće za 10 zaposlenih osoba). Kroz institucionalnu podršku omogućene su i izobrazbe zaposlenih osoba i članova upravljačkih tijela te je u konačnici cjelokupna podrška omogućila unapređenje kapaciteta udruga za pristup natječajima koji se financiraju iz ESI fondova (u navedenom razdoblju 8 financiranih udruga za zaštitu potrošača prijavilo je 15 projekata od kojih je 9 odobreno i financirano iz ESI fondova).

Financijski pokazatelji provedbe financiranih institucionalnih podrški udruga za zaštitu potrošača

1. Sredstva iz dijela prihoda od igara na sreću - Nacionalna zaklada za razvoj civilnoga društva

<i>Udruga</i>	<i>Ugovoreno razdoblje provedbe</i>	<i>Isplaćena sredstva u razdoblju od 2021. do 2024. (€)</i>	<i>Izvor sredstava</i>	<i>Broj osoba kojima je podrškom sufinancirana plaća</i>
Centar za edukaciju i informiranje potrošača, Bilje	1.1.2019. do 31.12.2021.	9.883,86	dio prihoda od igara na sreću - izvor 41	2
FRANAK - udruga za zaštitu potrošača korisnika financijskih usluga, Zagreb	1.1.2021. do 31.12.2023.	38.622,22		1
Ukupno:		48.506,08		3

<i>Udruga</i>	<i>Pokazatelji zbirno za razdoblje (po završnim godišnjim izvještajima)</i>	<i>Broj objava u medijima</i>	<i>Broj objava na mrežnim stranicama/društvenim mrežama</i>	<i>Broj posjetitelja/pratitelja na mrežnoj stranici/društvenim mrežama</i>	<i>Broj prijavljenih i odobrenih EU projekata</i>
Centar za edukaciju i informiranje potrošača, Bilje	2021.	42	62	26.321	5/2
FRANAK - udruga za zaštitu potrošača korisnika financijskih usluga, Zagreb	2021. do 2023.	2.240	896	55.000	5/4
Ukupno:		2.282	958	81.321	10/6

Izvor: MINGO

2. Sredstva **MINGO**

(za natječajni postupak i praćenje provedbe podrški zadužena je Nacionalna zaklada)

<i>Udruga</i>	<i>Ugovoreno razdoblje provedbe</i>	<i>Isplaćena sredstva u razdoblju od 2021. do 2024. (€)</i>	<i>Izvor sredstava</i>	<i>Broj osoba kojima je podrškom sufinancirana plaća</i>
Udruga za zaštitu prava potrošača Splitski potrošač, Split	1.1.2022. do 31.12.2024.	29.661,85	dio prihoda od igara na sreću - MINGO	1
Društvo potrošača Međimurja, Selnica		29.862,21		1
Društvo Potrošačica, Vrbovsko		39.816,28		1
Hrvatska udruga za zaštitu potrošača, Zagreb		39.171,80		1
Razvojna organizacija zaštite potrošača, Selnica	1.1.2023. do 31.12.2025.	18.184,00		1
Centar za edukaciju i informiranje potrošača, Bilje		26.000,00		2
Ukupno:		182.696,14		7

<i>Udruga</i>	<i>Pokazatelji zbirno za razdoblje (po završnim godišnjim izvještajima)</i>	<i>Broj objava u medijima</i>	<i>Broj objava na mrežnim stranicama/društvenim mrežama</i>	<i>Broj posjetitelja/pratitelja na mrežnoj stranici/društvenim mrežama</i>	<i>Broj prijavljenih i odobrenih EU projekata</i>
---------------	---	-------------------------------	---	--	---

Udruga za zaštitu prava potrošača Splitski potrošač, Split	2022. do 2023. (podaci se odnose na 2 godine provedbe jer završni izvještaj za treću, 2024. godinu još nije podnesen)	41	214	279	0/0
Društvo potrošača Međimurja, Selnica		39	137	45.420	0/0
Društvo Potrošačica, Vrbovsko		94	542	10.220	2/0
Hrvatska udruga za zaštitu potrošača, Zagreb		306	92	902.122	0/0
Razvojna organizacija zaštite potrošača, Selnica	2023. (podaci se odnose na 1. godinu provedbe jer završni izvještaj za drugu, 2024. i treću, 2025. godinu još nije podnesen)	10	55	9.594	1/1
Centar za edukaciju i informiranje potrošača, Bilje		38	52	34.300	2/2
Ukupno:		528	1.092	1.001.935	5/3

SAVJETOVANJE POSLOVNE ZAJEDNICE

Savjetovanje predstavnika poslovne zajednice iznimno je važno kako bi se na tržištu osigurala zaštita potrošačkih prava. S tim u vezi, HGK je u izvještajnom razdoblju kontinuirano provodila informiranje i edukaciju svojih članova o nužnosti zaštite potrošača. Članove se prvenstveno informiralo o novim prijedlozima, ali i zakonskim rješenjima iz područja zaštite potrošača, kako bi im se pomoglo da novine implementiraju u svoje poslovanje.

Edukacije iz područja zaštite potrošača provode se s ciljem povećanja informiranosti, ali i nuđenja konkretnih rješenja komorskom članstvu, a sve to u suradnji s resornim ministarstvima, te se na taj način povezuje realni sektor i zakonodavac, te se nastoji osigurati osnove za bolje uređenje tržišta u odnosu na zaštitu potrošača kao i na zaštitu tržišnog natjecanja

S tim u vezi, komorska udruženja su kontinuirano tijekom cijelog izvještajnog razdoblja provodila edukaciju svojih članova i to u smjeru edukacije i informiranja o obvezama trgovaca prema potrošačima u cilju povećanja njihove konkurentnosti i zaštite, te u smjeru edukacije i savjetovanja njih samih kao potrošača.

Tijekom izvještajnog razdoblja provedbe Nacionalnog programa, HOK je provela dva projekta koji obuhvaćaju i zaštitu potrošača: projekt „Spremni za prava potrošača“ koji se

istodobno provodio u svim državama članicama Europske unije kojem je HOK bila nacionalni nositelj i koji je obuhvatio pet područja prava potrošača u digitalnom dobu te projekt „Promocija poduzetništva“ korisnik kojeg je bilo MINGO, a HOK partner, i koji je koji je među ostalim sadržavao i komponente promocije e-trgovine te alternativnog i online rješavanja sporova, i to sve u cilju informiranja i edukacije poduzetnika vezano uz zaštitu prava potrošača.

Isto tako, MINGO je u izvještajnom razdoblju kontinuirano provodio edukacije i predavanja predstavnicima poslovne zajednice o praktičnoj primjeni važećih potrošačkih propisa iz nadležnosti ministarstva, posebice Zakona o zaštiti potrošača, kako bi se i među trgovcima podigla razina informiranosti o obvezama koje proizlaze iz tih propisa, a sve u svrhu veće zaštite potrošača. Navedene su edukacije održavane u suradnji s udruženjima trgovaca, odnosno s HGK, HOK-om i Hrvatskom udrugom poslodavaca (HUP), kako bi se obuhvatio što širi dijapazon trgovaca koji ulaze u ugovorne odnose s potrošačima.

III. UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

Razvojna organizacija zaštite potrošača (ROZP)

Razvojna organizacija zaštite potrošača, kao savez udruga udruga za zaštitu potrošača je tijekom izvještajnog razdoblja od 2021. do 2024. godine provela brojne aktivnosti s ciljem informiranja i edukacije građana te podizanja potrošačke pismenosti i svijesti.

ROZP je u proteklom razdoblju transparentno i u konstruktivnom dijalogu surađivao sa svim dionicima, građanima, institucijama i poslovnim subjektima, a što je omogućilo da savez u javnosti bude prepoznat kao ključni partner u zaštiti prava potrošača, što potvrđuju rezultati provedenih projekata i povećana uključenost građana u aktivnosti.

Sve aktivnosti saveza bile su usmjerene na podizanju svijesti o pravima potrošača i jačanju potrošačke pismenosti.

Projekt „Trošilica info“

Internetski portal namijenjen pružanju sveobuhvatnih informacija o zaštiti potrošača, tijekom četiri godine provedbe (2021.-2024.) postao je važan izvor informacija za građane. Na portalu se redovito objavljuju: zakonska regulativa koja obuhvaća područje zaštite potrošača i ostale povezane zakone, aktualnosti i vijesti iz područja prava potrošača (npr. zdravstvo, financije, turizam, hrana), autorski članci vezani uz specifične teme poput promjena zakona, problema s trgovcima ili javnim uslugama.

Tijekom četiri godine na portalu je objavljeno više od 200 informativnih sadržaja, uključujući godišnje oko 50 članaka od značaja za potrošače. Paralelno s portalom, održavan je i profil na društvenim mrežama, gdje je objavljeno još dodatnih sadržaja s ciljem dopiranja do šire publike.

U okviru projekta koji su financirani od strane općina i gradova, distribuirani su edukativni materijali (letci, brošure) čime su mještani informirani o svojim potrošačkim pravima na lokalnoj razini.

Projekt „Potrošačka akademija“

Proveden tijekom 2023. godine na području Međimurske i Karlovačke županije, ovaj projekt bio je usmjeren na jačanje kapaciteta udruga za zaštitu potrošača. Glavne aktivnosti uključivale su: edukacije za predstavnike udruga o praktičnom rješavanju potrošačkih problema, razumijevanju zakonodavnog okvira, mogućnosti financiranja rada udruga, razmatranje konkretnih problema potrošača, uključujući pripremu inicijativa za izmjene zakona, Izradu edukativnih materijala za udruge, koji im omogućuju kvalitetnije savjetovanje potrošača. Ovaj projekt osigurao je bolje povezivanje udruga članica te doprinio kvalitetnijem odgovaranju na upite potrošača.

Projekt „Tajni kupac“

Proveden od kolovoza 2022. do prosinca 2023. godine, ovaj projekt financiralo je MINGO u iznosu od 15.927,00 eura s ciljem zaštite ekonomskih interesa potrošača tijekom uvođenja eura.

Aktivnosti projekta uključivale su: praćenje cijena 78 proizvoda i 32 usluge na mjesečnoj razini kroz cijelu godinu i pol, odgovaranje na preko 600 poziva građana, izradu edukativnih letaka i njihovog distribuiranja lokalnim zajednicama, emitiranje radio emisija u nekoliko županija za informiranje građana, suradnju s potrošačima u prijavljivanju nepravilnosti u preračunavanju cijena, objavu popisa trgovaca koji su neopravdano podizali cijene prilikom uvođenja eura. Projekt je doprinio boljoj informiranosti građana te smanjenju štetnih posljedica nepravednih trgovačkih praksi. Provodio se na području Požeško – slavonske županije, Sisačko - moslavačke županije, Karlovačke županije i Varaždinske županije.

Projekt „Potrošačka piramida“

Cilj ovog projekta je bio educirati građane o mogućnostima uključivanja u donošenje lokalnih propisa vezanih uz javne usluge i kako to uključivanje utječe na kvalitetu njihovog života u zajednici. Projekt se provodio tijekom 2024. godine na području Međimurske i Varaždinske županije.

Aktivnosti su uključivale: organizaciju edukativnih radionica i webinar za građane, izradu i distribuciju edukativnih letaka, suradnju s jedinicama lokalne samouprave i pružateljima javnih usluga kako bi se poboljšala funkcionalnost savjetodavnih tijela i povjerenstava. Projekt je imao za cilj osnažiti građane i potaknuti ih na aktivnu participaciju u lokalnoj zajednici.

Projekt „Potrošačka snaga“

Ovaj projekt, koji se provodio u razdoblju od rujna 2023. do veljače 2025., bio je usmjeren na jačanje mreže organizacija za zaštitu potrošača kroz strateško planiranje i edukacije kao i na pružanje relevantnih informacija građanima o njihovim pravima kroz javne kampanje – biltene, objave na društvenim mrežama, tribine i pružanje informacija putem telefona i maila.

Ključne aktivnosti su uključivale: održano strateško planiranje za udruge, održanih šest edukacija za udruge i okrugli stol, provedba istraživanja o povjerenju građana u institucije, organizacija osamtribina za socijalno osjetljive skupine, izrada preko dvadeset edukativnih materijala i šest biltena, redovne objave na društvenim mrežama i medijske istupe.

Projekt ima dugoročnu vrijednost jer potiče sinergiju među udrugama i omogućava edukaciju šire javnosti o zaštiti prava potrošača. Projekt se provodio na području Međimurske, Varaždinske, Brodsko - posavske, Požeško - slavonske i Vukovarsko srijemske županije.

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača (HUZP)

U izvještajnom razdoblju HUZP je sudjelovala u realizaciji mjere 12. „Informiranje potrošača i podizanje svijesti o potrošačkim pravima organiziranjem informativnih kampanja“ na način da su svake godine i izvještajnom razdoblju od 2021.do 2024. godine tiskana po 3 informativna letka koja su putem pošte bili dostavljeni članovima, te su diseminirana na svim predavanjima i učinjena dostupnim u prostorijama ureda.

Također, informiranje i edukaciju potrošača HUZP je provodila i kroz različita predavanja te online predavanja po zahtjevima korisnika, najčešće na temu ostvarivanja i zaštite prava potrošača i to za osobe sa invaliditetom i za učenike srednjih škola.

Tijekom 2023. godine HUZP je organizirala za građane Zagreba, Samobora i Ivanić Grada predavanja o uvođenju eura. A svake godine su se održavala i gostujuća predavanja za studente Ekonomskog fakulteta u Zagrebu na kolegiju „Zaštita potrošača u maloprodaji“.

Također, kako bi bili dostupni i na društvenim mrežama, snimani su kratki savjeti a koji su objavljivani na Facebook stranici i na You Tube kanalu udruge te na mrežnoj stranici udruge, a koji su sadržavali aktualne informacije, savjete i naputke za potrošače.

HUZP je sudjelovala i u projektu „Tajni kupac u zaštiti potrošača u procesu uvođenja eura u Republici Hrvatskoj, a u okviru kojeg su se popisivale cijene 60 proizvoda i 36 usluga od kolovoza 2022. do kraja prosinca 2023. godine, te su se davale informacije i savjeti potrošačima vezano uz problematiku dvojnog iskazivanja cijena i uvođenja eura kao službene valute.

Nadalje, u 2022. i 2023. godini uz financijsku podršku grada Zagreba za informiranje, educiranje i savjetovanje potrošača, HUZP je davala besplatne savjete građanima Zagreba, tiskala letke i organizirala osam tematskih predavanja.

Od početka 2022. do kraja 2024. godine HUZP je korisnik institucionalne podrške Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva, uz financijsku podršku MINGO-a, kroz koju je financiran rad jedne osobe na pola radnog vremena u svrhu razvoja i unapređenja rada udruge.

Također, u 2024. godini HUZP je dobila financijsku podršku Hrvatskog zavoda za zapošljavanje kroz koju je zaposlena jedna mlada osoba sa zavoda na rok od 9 mjeseci, sa svrhom informiranja i kontaktiranja mladih potrošača – uređivanje Facebook stranice i odgovaranje na upite mlađih potrošača.

Udruga „Splitski potrošač“

U izvještajnom razdoblju, udruga „Splitski potrošač“ je provodila aktivnost pružanja savjeta i informiranje građana o potrošačkim pitanjima i to telefonski i putem elektroničke pošte.

U ožujku 2021. godine Grad Split je raspisao natječaj za projekte udruga za zaštitu potrošača, te je Udruga prijavila projekt „Savjetovanje i informiranje potrošača na području grada Splita u 2021. godini“. Tijekom projekta pruženo je ukupno 504 potrošačkih savjeta, te je u sklopu istog organizirano jedno otvoreno predavanje za građane.

Temeljem odobrene institucionalne podrške Nacionalne zaklade za razvoj civilnoga društva i MINGO-a udruga je stekla uvijete za kontinuirani rad, a što je omogućilo da se tijekom 2022. godine potpiše Sporazum o poslovnoj suradnji sa Odjelom za stručne studije Sveučilišta u Splitu, u sklopu koje je već 27. svibnja 2022. godine na Sveučilištu za sve građane i studente organizirano otvoreno predavanje na temu „Zaštita potrošača na području financijskih usluga“, a suradnja se nastavila i tijekom 2023. godine, na osnovu čega je održano predavanje „Prava potrošača i obveze trgovaca“. Na ovom događanju su kao gostujući predavači sudjelovali i predstavnici HANFA-e te su distribuirani korisni informativni letci o financijskoj pismenosti potrošača i uvođenju eura.

U suradnji sa Gradom Splitom 2022. i 2023. godine udruga „Splitski potrošač“ je provodila projekt „Savjetovanje i edukacija potrošača na području grada Splita. U okviru projekta odgovoreno je 2022. godine na 970 upita potrošača od strane pet angažiranih savjetnika udruge, te su organizirana dva otvorena edukativna predavanja za građane Splita, dok je tijekom 2023. godine odgovoreno na 907 potrošačkih upita te su organizirana i održana ukupno tri edukativna predavanja u suradnji sa HAKOM-om na teme iz područja telekomunikacija, prilikom kojih su dijeljeni i prigodni informativni letci za potrošače.

Nadalje, 30. prosinca 2022. godine sa Gradom Omišem potpisan je dvogodišnji ugovor o financiranju projekta "Savjetovanje i edukacija potrošača na području Omiša u 2023. i 2024. godini", u okviru kojega su tijekom 2023. i 2024. godine savjetnici udruge jedan dan u mjesecu pružali savjete potrošačima u Omišu, te su za građane u Omišu jednom godišnje organizirana otvorena edukativna predavanja. Za navedene aktivnosti Grad Omiš je udruzi bez naknade ustupio adekvatan prostor za rad u Omišu, a ovim projektom proširen je doseg aktivnosti i organizacijski kapacitet udruge.

Tijekom 2022. godine sa Unijom potrošača Hrvatske (UPH) sklopljen je Sporazum o suradnji na projektu „Skok iz duga“, u sklopu kojega je, u suradnji i sa Udrugom „Padobran“ i tvrtkom BE-ON savjetovanje d.o.o., tijekom mjeseca studenog u splitskoj poslovnicu FINA-e četvrtkom od 14 do 18 sati su se blokiranim i ovršenim građanima građanima pružali savjeti i informacije.

Također, od značajnijih uspjeha udruge „Splitski potrošač“ u izvještajnom razdoblju je dobivanje ovlaštenja za pokretanje postupka pred trgovačkim sudom za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača i to temeljem *Odluke o određivanju tijela i osoba ovlaštenih za*

pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa i prava potrošača koju je 14. rujna 2022. donijela Vlada Republike Hrvatske.

Kraj 2024. godine obilježilo je pak potpisivanje ugovora o financiranju projekata i aktivnosti udruge tijekom čitavog izvještajnog razdoblja. Naime, 22. studenog 2024. godine sa MINGO-om potpisan je ugovor o trogodišnjem financiranju projekta „Osnaživanje potrošača“, kojim će MINGO provedbu aktivnosti udruge „Splitski potrošač“ u sklopu ovog projekta financijski podržavati u periodu od 01. prosinca 2024. do 30. studenog 2027. godine. U sklopu ovog projekta udruga „Splitski potrošač“ je započela s aktivnostima informiranja potrošača putem besplatnog telefona 0800/414-414, osobnim kontaktom, poštom i e-mailom, kao i sa educiranjem građana o potrošačkim pravima koje će se provoditi organiziranjem pet edukativnih događanja godišnje diljem čitave dalmatinske regije (4 županije). Također, tijekom trajanja projekta godišnje će se odvijati i prateća šestomjesečna info-kampanja putem digitalnih kanala komunikacije – mrežne stranice udruge i društvenih mreža, kao i medijskim istupima aktivnih članova udruge.

Udruga „Splitski potrošač“ je potrošače također kontinuirano informirala putem objava na mrežnoj i Facebook stranici udruge, te putem brojnih medijskih istupa savjetnika i članova udruge.

IV. ZAKLJUČAK

Provedba Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2021. do 2024. godine doprinijela je daljnjem razvoju politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj. Izvješće ukazuje da su u ostvarenju osnovnog cilja kroz provedbu mjera, aktivno bili uključeni svi dionici koji su unutar svojih sektorskih politika pružali informacije i učinkovite alate koji pomažu potrošačima u donošenju informiranih odluka, na vrlo složenom modernom tržištu roba i usluga.

Daljnje usklađivanje nacionalnog zakonodavstva s europskim zakonodavstvom, koje je provedeno u izvještajnom razdoblju osigurava visoku razinu zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj i doprinosi boljem funkcioniranju tržišta te potiče zdravu konkurenciju na tržištu i održivi gospodarski rast. Donošenje normativnih pravila u digitalnom okruženju, osigurava pravedan tretman potrošača na tržištu i njihovu sigurnost s obzirom na dinamiku širenja internet trgovine i digitalizacije usluga.

Uspješno provedene aktivnosti nadzora nad tržištem u području zaštite potrošača utjecalo je na osiguravanja visoke razine zaštite potrošača.

U odnosu na digitalnu transformaciju te sve veći rast usluga informacijskog društva uključujući internet trgovinu, a posljedično i sve veće povrede u digitalnom okruženju, pojava novih izazova u nadzoru nad tržištem u konačnici rezultirala je suradnjom i razmjenom najbolje prakse s drugim nadležnim tijelima za provedbu potrošačkog zakonodavstva država članica, a kako bi se postigla viša razina zaštite prava potrošača kako u Republici Hrvatskoj tako i na jedinstvenom unutarnjem tržištu.

Uspostavljanje odgovarajućeg sustava financiranja udruga za zaštitu potrošača, kao važnog dionika na provedbi politike zaštite potrošača, pružanjem institucionalne potpore udrugama za zaštitu potrošača osigurani su uvjeti za njihov kontinuirani rad.

Važno je napomenuti da je uvođenje eura bio jedan od najopsežnijih i najzahtjevnijih procesa tijekom provedbe Nacionalnog programa za razdoblje 2021. do 2024. u kojem su veliku ulogu odigrali brojni dionici, a jedna od glavnih sastavnica ovog procesa je bila zaštita potrošača. Proces je bio dodatno otežan izazovima uzrokovanim globalnim poremećajima poput posljedica pandemije COVID – 19 te ratom u Ukrajini, no uspješno je dovršen te je Hrvatska postala dvadeseta članica Europodručja.

Na temelju dosadašnjih iskustava, potrebno je kontinuirano praćenje situacije i donošenje mjera, alata i aktivnosti, s ciljem pravovremenog odgovora na buduće izazove te daljnje unaprjeđenje potrošačke politike u Republici Hrvatskoj.

Ostvarene mjere prioriteta iz Nacionalnog programa za zaštitu potrošača 2021.-2024.

RED. BR.	NOSITELJ	MJERA	IZVRŠENE MJERE (naznačiti rječima: „izvršeno“, „nije izvršeno“ ili „djelomično izvršeno“)	OBRAZLOŽENJE (u slučaju da mjera nije izvršena ili je djelomično izvršena)
1.	Ministarstvo gospodarstva	Prenošenje Direktive o modernizaciji pravila Europske unije u nacionalno zakonodavstvo	Izvršeno	
2.	Ministarstvo gospodarstva	Prenošenje Direktive o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača	Izvršeno	
3.	Ministarstvo gospodarstva Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije	Prenošenje digitalnih direktiva u nacionalno zakonodavstvo	Izvršeno	
4.	Državni zavod za intelektualno vlasništvo u suradnji s ostalim dionicima politike zaštite potrošača	Praćenje trendova o povredama prava intelektualnog vlasništva s naglaskom na krivotvorene i piratske proizvode	Izvršeno	
5.	Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti	Daljnje unaprjeđenje aplikacija „Procjenitelj troškova“ i „HAKOMetar“	Izvršeno	
6.	Ministarstvo zaštite okoliša i zelene tranzicije	Dodjela ekooznaka za proizvode i usluge: EU Ecolabel (ekooznaka EU-a) i Priatelj okoliša (nacionalna ekooznaka)	Izvršeno	
7.	Hrvatska energetska regulatorna agencija	Razvoj <i>web</i> -aplikacije za usporedbu cijene plina	Izvršeno	

8.	Ministarstvo financija Hrvatska narodna banka Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga Ministarstvo znanosti, obrazovanja i mladih Ministarstvo gospodarstva Hrvatska gospodarska komora Hrvatska udruga poslodavaca te ostali dionici politike zaštite potrošača	Edukativno-informativne aktivnosti usmjerene podizanju financijskih znanja građana od najranije dobi	Izvršeno	
9.	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i ribarstva	Sudjelovanje u radu Komisije <i>Codex Alimentarius</i>	Izvršeno	
10.	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i ribarstva	Povećanje prepoznatljivosti proizvoda i značenje oznaka ZOI / ZOZP / ZTS te proizvoda s oznakom „Dokazana kvaliteta“ za potrošače	Izvršeno	
11.	Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i ribarstva	Podizanje svijesti i informiranje potrošača o sprječavanju i smanjenju nastajanja otpada od hrane	Izvršeno	
12.	Ministarstvo gospodarstva u suradnji s ostalim dionicima politike zaštite potrošača	Informiranje potrošača i podizanje svijesti o potrošačkim pravima organiziranjem informativnih kampanja	Izvršeno	
13.	Ministarstvo gospodarstva	Rješavanje prekograničnih EU pritužbi i informiranje potrošača o prekograničnim potrošačkim pravima putem Europskog potrošačkog centra Hrvatska	Izvršeno	
14.	Ministarstvo gospodarstva	Informiranje potrošača o njihovim pravima putem alata za informiranje	Izvršeno	
15.	Ministarstvo gospodarstva	Informiranje potrošača o prednostima alternativnih i <i>online</i>	Izvršeno	

	Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, te ostala notificirana tijela	načina rješavanja potrošačkih sporova		
16.	Ministarstvo gospodarstva u suradnji s državnim i javnim tijelima koja se bave zaštitom potrošača, Hrvatskom narodnom bankom, Državnim zavodom za statistiku, Hrvatskom agencijom za nadzor financijskih usluga, predstavnicima gospodarskih udruženja, predstavnicima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te po potrebi s predstavnicima strukovnih udruženja	Sudjelovanje u javnim kampanjama kroz Koordinacijski odbor za prilagodbu gospodarstva i zaštitu potrošača s ciljem informiranja poduzeća i potrošača o promjenama koje ih očekuju u postupku uvođenja eura te o pravilnom isticanju i preračunavanju cijena, praćenje cijena i etičnosti poslovanja poduzeća	Izvršeno	
17.	Ministarstvo gospodarstva Ured za udruge Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva	Jačanje kapaciteta udruga za zaštitu potrošača za pristup natječajima koji se financiraju iz EU sredstava	Izvršeno	
18.	Nacionalno Vijeće za zaštitu potrošača	Donošenje Zajedničke komunikacijske strategije	Izvršeno	
19.	Državni inspektorat	Učinkovita organizacija i provedba inspekcijskih nadzora i službenih kontrola u cilju zaštite potrošača	Izvršeno	
20.	Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo	Informiranje potrošača o pravima putnika u zračnom prometu	Izvršeno	