



ZAJEDNIČKI ZAKLJUČCI

Međuresorni dijalog za unaprjeđenje politike zaštite prava potrošača u Republici Hrvatskoj

Zagreb, 12. prosinac 2018.

Dana 12. prosinca 2018. godine u organizaciji Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta održan je Međuresorni dijalog za unaprjeđenje politike zaštite prava potrošača na koji su bili pozvani svi dionici politike zaštite prava potrošača: resorna ministarstva, regulatorna tijela, udruge za zaštitu prava potrošača, akademska zajednica te predstavnici poslovnih udruženja.

Sudionici sastanka: Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta; Ministarstvo poljoprivrede; Ministarstvo turizma; Ministarstvo znanosti i obrazovanja; Ministarstvo pravosuđa; Ministarstvo zdravstva; Ministarstvo kulture; Ministarstvo financija; Ministarstvo vanjskih i europskih poslova; Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske; Hrvatska narodna banka; Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga; Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti; Hrvatska energetska regulatorna agencija; Agencija za odgoj i obrazovanje; Agencija za zaštitu osobnih podataka; Agencija za znanost i visoko obrazovanje; Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo; Državni zavod za intelektualno vlasništvo; Hrvatska gospodarska komora; Hrvatska obrtnička komora; Hrvatska udruga za mirenje; Grad Zagreb; Općina Ivanka; Ekonomski fakultet, Zagreb; Pravni fakultet, Osijek; Centar za edukaciju i informiranje potrošača, Bilje; Centar za zaštitu potrošača Vukovarsko-srijemske županije GLAS POTROŠAČA; Podružnica Hrvatske udruge za zaštitu potrošača za Krapinsko-zagorsku županiju; Hrvatska udruga za zaštitu potrošača; Profi test d.o.o., Centar za mirenje „Medijator“; "POTROŠAČ" Društvo za zaštitu potrošača Hrvatske; Udruga „Blokirani“; Udruga „Međimurski potrošač“; Udruga Mrežnica; Udruga Potrošačica; Udruga za zaštitu potrošača "Razdjelnici topline"; Udruga za zaštitu potrošača Dalmatinski potrošač – Split; Udruga za zaštitu potrošača Bjelovarsko-bilogorska županija; Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora; Udruga za zaštitu prava potrošača "Varaždinski potrošač"; Društvo Vukanovčar.

Na Međuresornom dijalogu za unaprjeđenje politike zaštite prava potrošača u Republici Hrvatskoj doneseni su zaključci za dvije teme rasprave.

I. Što je potrebno poduzeti da se unaprijedi područje zaštite prava potrošača u RH?

Zajednički zaključci:

- 1. Ojačati međuresornu suradnju svih dionika politike zaštite prava potrošača u RH i stvaranje međusobnog partnerskog odnosa (sva resorna ministarstva, regulatorna tijela, udruge za zaštitu prava potrošača, jedinice lokalne i regionalne samouprave).**

Za isto se predlažu slijedeće aktivnosti:

Nužno je osigurati kanale komunikacije i zajedničku platformu za dijalog između svih dionika politike zaštite prava potrošača a za što je potrebno da svi dionici dostave u MINGPO (kao kontaktnu točku na adresu elektroničke pošte: prava.potrosaca@mingo.hr) informaciju o kontaktnom broju telefona i adresu elektroničke pošte koja će biti službeni stručni/operativni kontakt za međuresorni dijalog ispred njihovog tijela/institucije, te koristiti platformu www.szp.hr odnosno portal „Sve za potrošače“ (puštanje u produkciju se planira krajem siječnja / početkom veljače 2019. godine) kao jedinstvenu točku na kojoj će se objavljivati sve informacije o svim aktivnostima koje dionici ove politike poduzimaju u cilju provedbe politike zaštite prava potrošača kako bi informacije bile dostupne svim dionicima. Navedeno uključuje informacije o objavljenim javnim natjecajima/pozivima, održavanju edukacija za udruge za zaštitu prava potrošača, informiranje građana, edukaciji trgovaca, sklopljenim sporazumima i partnerstvima za zajedničku suradnju u ovom području i dr.

Također je nužno osigurati redovite dijaloge svih sudionika radi razmjene mišljenja i dogovora o daljnjim aktivnostima (redovitim nastavkom održavanja Međuresornog dijaloga).

Ujedno se treba omogućiti dostatan broj članova Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača u cilju pokrivanja svih potrebnih stručnih

područja politike zaštite potrošača, kao i osigurati operacionalizaciju Nacionalnog programa za zaštitu potrošača putem Akcijskih planova, a u cilju bolje provedivosti mjera i aktivnosti.

2. Osigurati dostupnost potrebnih informacija o zaštiti potrošačkih prava svim kategorijama potrošača u Republici Hrvatskoj putem primjerenih kanala komunikacije.

U hrvatskim okvirima $\frac{3}{4}$ stanovništva (3,13 milijuna, odnosno 75% građana) koristi Internet što je u posljednjih 5 godina rast od 10%. Navedeno ukazuje da se aktivnosti trebaju odvijati kako prema 75% građana koji koriste Internet, tako i prema 25% građana kojima je informacije potrebno omogućiti drugim kanalima komunikacije (usmeno informiranje putem javnog informiranja, brošure/letci, telefon). Predlaže se osigurati oba kanala komunikacije prema svim skupinama građana od strane svih uključenih dionika politike zaštite prava potrošača. Komunikacijska strategija treba uključiti i aktivno korištenje medija u cilju informiranja građana.

Kako bi se postigla efikasnost i uspješnost informiranja građana, te omogućilo dobivanje informacija i savjeta iz različitih stručnih resora, a izbjeglo multipliciranje istih aktivnosti, predlaže se zajedničko informiranje i savjetovanje građana od strane više dionika (posebice vezano uz organiziranje događanja i obilazak različitih područja unutar RH), a što ujedno doprinosi i ekonomičnosti ukupnih aktivnosti. Ova aktivnost je nužno vezana uz provedbu Aktivnosti 1. Jačanje međuresorne suradnje.

3. Nužnost edukacije trgovaca o propisima iz područja zaštite prava potrošača.

Potrebno je pojačati komunikaciju sa poslovnim udruženjima i organizirati edukacije trgovaca iz različitih područja zaštite prava potrošača (od strane različitih stručnih dionika u cilju pružanja potpune informacije sukladno poslovnom segmentu koji se educira).

II. Kako ojačati civilni sektor u području zaštite prava potrošača?

Zajednički zaključci:

- 1. Nužno je uključivanje svih nadležnih tijela (resorna ministarstava i regulatori) i jedinica lokalne i regionalne samouprave u podupiranju razvoja civilnog društva.**

Različita ministarstva i regulatori pokrivaju različita stručna područja izuzetno bitna za zaštitu prava potrošača u Republici Hrvatskoj.

Jedinice lokalne samouprave obvezne su inicirati i podupirati projekte udruga koje unaprjeđuju i promiču prava potrošača (članak 126. Zakona o zaštiti potrošača).

Stoga je nužno da se svi sudionici uključe u potporu za rad udruga za zaštitu potrošača:

- Pružanjem financijske potpore sukladno stručnoj nadležnosti / teritorijalnom ustroju;
 - Partnerstvom u provedbi aktivnosti putem zajedničkih projektnih aktivnosti (zajedničko održavanje informiranja potrošača, zajedničko održavanje edukacije trgovaca, podjelom stručnih brošure i letaka, sudjelovanjem stručnjaka na organiziranim događanjima i dr.);
 - Omogućiti stručnu edukaciju udruga za zaštitu prava potrošača u svojem stručnom segmentu kako bi se postigla visoka kvaliteta i stručnost pruženih informacija i savjeta građanima;
 - Omogućiti besplatnu edukaciju udruga za zaštitu prava potrošača iz područja pripreme EU projektnih prijedloga u cilju korištenja financijskih sredstava iz EU fondova i programa (Ured za udruge Vlade RH);
 - Poticanjem i podupiranjem specijalizacije udruga za zaštitu potrošača po određenim stručnim područjima bitnim za potrošače u Republici Hrvatskoj.
- 3. Omogućiti jače umrežavanje udruga za zaštitu potrošača (konzorcij) putem međusobnih partnerstva, sporazuma o suradnji i dr.**

**4. Provedba potrebnih aktivnosti od strane Ministarstva uprave
vezano uz registar udruga za zaštitu prava potrošača u RH.**

U Zagrebu, 12. prosinca 2018. godine.