

POSLOVNI DNEVNIK

Novi program zaštite potrošača mnogo obećava, no što će donijeti u provedbi?



Autor: [Jadranka Dozan](#)

22. kolovoz 2025. u 22:00



Ana Knežević, čelnica Hrvatske udruge za zaštitu potrošača (HUZP), najstarije takve udruge u Hrvatskoj, u vezi s Nacionalnim programom za razdoblje do 2028. kaže da bi njega trebali pratiti godišnji operativni programi/Nikola Ćutuk/PIXSELL

Od problema s uređajima, do avio-karata, autoservisa, telekoma, obračuna školarina.

Među odlukama Vlade na prvoj sjednici nakon ljetne stanke bilo je i usvajanje prijedloga Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje (NPZP) do 2028. godine. Taj se dokument naslanja na program za prethodno četverogodišnje razdoblje, kao i na provedbu drugih akata strateškog planiranja u područjima koja su izravno ili neizravno povezana s potrošačkom politikom, poput financijske pismenosti, zelene i digitalne

tranzicije, održivoga razvoja, trgovine, poduzetništva, održivoga turizma i ostalih sektorskih politika.

U Vladi napominju kako osnovu za donošenje novog NPZP-a predstavljaju i iskustva u provedbi Zakona o zaštiti potrošača te niza posebnih zakona i podzakonskih akata kojima se dodatno reguliraju odnosi između trgovaca i potrošača. Naravno, kao i u većini drugih područja, stalno jačanje zakonodavnog i institucionalnog okvira diktiraju i politike Europske unije u tom području.

Uz osnaživanje potrošača kao opći cilj, NPZP definira i niz posebnih, praćenih mjerama i ciljanim indikatorima uspješne njihove provedbe te okvirnim rokovima i nositelji. Mimo plana daljnjeg razvoja zakonodavnog okvira, dio seta mjera vezan je tako uz ciljeve jačanja mehanizama nadzora i izvansudskog rješavanja sporova, unaprijeđenja zaštite vezana uz digitalizaciju i razvoj digitalnih alata, pa do onih vezanih uz

ublažavanje socijalnih učinaka inflacije.

Do kraja godine – Zakon o medijaciji

Zakonom će se, najavljuje Vlada, dodatno urediti provođenje medijacije i osnažiti uloga i kapaciteti Centra za mirno rješavanje sporova.

Neke mjere već u primjeni

Neke od tih mjera već su u primjeni, a jedna od njih je ograničavanje cijena osnovnih proizvoda (liste ukupno 70 proizvoda/ kategorija proizvoda), koja se u Programu objašnjava zaštitom najranjivijih skupina stanovništva, ali i očekivanim neizravnim utjecajem na smanjenje cijena i drugih proizvoda.

“Daljnji stupanj i načini regulacije prilagođavat će se prema gospodarskoj situaciji, inflaciji i potrebama potrošača”, navodi se u vezi s tom mjerom. Hrvatska je u pogledu educiranosti i informiranosti donedavno bila na samom začelju ljestvice država članica EU, ali i danas je samo Grčka prema tim anketnim istraživanjima iza nje. Stoga su dio novog NPZP-a i mjere usmjerene na poboljšanja u toj sferi. Uz ostalo, za posljednjih kvartal ove godine predviđena je uspostava novog **Središnjeg portala za potrošače** (www.szp.hr) -Ministarstvo gospodarstva uspostavilo je prvi hrvatski središnji portal za potrošače, koji u suradnji s ostalim dionicima politike zaštite potrošača omogućuje pregled svih potrošačkih tema i aktualnosti na jednom mjestu.

“Novi će portal uključiti siguran sustav **automatske potpore** odgovaranju na sve pismene i telefonske upite potrošača te će generirati adekvatnu statistiku o upitima, pomoću koje će se utemeljeno moći detektirati potrošački problemi, a sukladno tome predlagati zakonske izmjene”, objašnjavaju predlagatelji.

Kad je riječ o zakonskim izmjenama, već do kraja godine u planu je donošenje Zakona o medijaciji kojim će se, prema najavama Vlade, dodatno urediti provođenje medijacije i osnažiti uloga i kapaciteti **Centra za mirno rješavanje sporova**. Time bi se, kažu, trebali otkloniti utvrđeni nedostaci postojećeg sustava i dodatno unaprijediti uvjeti za sporazumno rješavanje sporova, te u konačnici smanjiti priljev predmeta na sudove.

Drugi kvartal 2026.

Izmjene i dopune Zakona o zaštiti potrošača, koji najizravnije regulira to područje, predviđene su za drugi kvartal iduće godine, a među novostima koje će donijeti je uvođenje prava potrošača na popravak proizvoda, na način da će proizvođači morati “jasno objavljivati informacije o popravcima, uključujući dostupnost zamjenskih dijelova i okvirne cijene popravaka”.

Sve u svemu, zakonodavni i provedbeni okvir zaštite potrošača, od sustava nadzora do edukacijskih aktivnosti, za koju godinu trebali bi se znatno poboljšati. To bi značilo znatno manje kršenja prava, a onda i pritužbi potrošača. Danas su među najučestalijima one vezane uz materijalne nedostatke proizvoda i usluga u trgovini, poput neispravnosti proizvoda, kvarova unutar jamstvenih rokova, problema s reklamacijama, povratima novca, zavaravajućih sniženja cijena i sličnih nepoštenih poslovnih praksi.

Visoko na listi razloga prigovora raznim udrugama i regulatorno-nadzornim tijelima su i elektroničke komunikacijske usluge (teleoperateri), problemi prilikom sklapanja ugovora na daljinu, ali i pritužbe na komunalne usluge, ovrhe, financijske usluge. S razvojem internetske trgovine raste pak i broj žalbi na postupanja pri online kupovinama (pogrešni ili neispravni proizvodi, nepravilno obračunata ili zakašnjela dostava itd.).

Hoće li na kraju novog četverogodišnjeg programa Vlade biti manje kršenja potrošačkih prava i s njima povezanih primjedaba, umnogome ovisi o provedbi zacrtanog. Nije, naime, rijetkost da se u okviru javnih

politika donose zakoni i mjere koji dobro izgledaju na papiru, ali ih ne prate suštinski iskoraci u praksi.

12 tisuća pritužba građana godišnje obradi Hrvatska udruga za zaštitu potrošača

Čvršće definirati status udruga

Tako i **Ana Knežević**, čelnica Hrvatske udruge za zaštitu potrošača (HUZP), inače najstarije takve udruge u Hrvatskoj, u vezi s Nacionalnim programom za razdoblje do 2028. kaže kako bi njega trebali pratiti godišnji operativni programi.

“Ako se tako ne razradi tko, što i u kojem roku treba napraviti, i najbolji programi mogu više-manje ispasti lista dobrih želja”, ističe Knežević, dodajući kako se zbog nedorečenosti ili nedovoljno jasno definiranih postojećih propisa u odnosu na kršenja prava potrošača zalažu za što skorije promjene ponajprije Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o obveznim odnosima.

Preko članstva u Nacionalnom vijeću za zaštitu potrošača **HUZP** je, kaže, sudjelovao u fazi izrade programa, a tijekom e-savjetovanja neki su njegovi prijedlozi i usvojeni. Ipak, ključnim smatra osiguranje odgovarajućeg praćenja provedbe, a mišljenja je i da čvršće definirati status potrošačkih udruga u smislu suradnika i Državnog inspektorata i regulatornih tijela.

“Mi godišnje odradimo oko 12.000 pritužaba građana. Njih je i znatno više, ali udruga nema kapaciteta za više. U svakom slučaju, dnevno se suočavamo s pričama iz prakse, od problema s neispravnim uređajima i popravcima, do avio-karata, autoservisa, telekoma, obračuna školarina”, navodi naša sugovornica podcrtavajući i problem **educiranja i informiranja** u sferi zaštite potrošača, što posebice dolazi do izražaja u eri digitalizacije. HUZP je stoga već otprije predlagao da to područje uđe i u nastavne programe.