

NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE
POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE DO 2028.
GODINE

Sadržaj:

Popis kratica	3
I. UVOD.....	5
II. KONTEKST NA GLOBALNOJ RAZINI, RAZINI EU TE U RH.....	5
1. Globalni kontekst i izazovi	5
2. EU kontekst, izazovi i smjernice.....	6
3. Nacionalni kontekst, izazovi i prepoznate potrebe	9
3.1 Odgovor na ekonomske i socijalne okolnosti zaštite prava potrošača u RH	9
3.2 Jačanje institucionalnog okvira za zaštitu prava potrošača.....	10
III. OPĆI CILJ I POSEBNI CILJEVI	11
Opći cilj:	11
Posebni ciljevi, mjere, ciljani indikatori uspješne provedbe mjera, rokovi i nositelji:	11
1. Kontinuirani razvoj zakonodavstva	11
2. Usavršavanje mehanizama izvensudskog rješavanja potrošačkih sporova.....	14
3. Osnaživanje mehanizama nadzora nad tržištem u cilju zaštite potrošača	17
4. Informiranje i podizanje svijesti o pravima potrošača	23
5. Stvaranje pretpostavki za održivu i kružnu potrošnju.....	30
6. Ublažavanje socijalnih učinaka inflacije.....	32
7. Poboljšanje sustava opće sigurnosti neprehrambenih proizvoda i informiranja potrošača o hrani	34
8. Unaprjeđenje zaštite potrošača u digitalnom okruženju i razvoj digitalnih alata za potrošače	36
9. Međunarodna suradnja u zaštiti potrošača – ECC Net i OECD.....	38

Popis kratica

AEM	Agencija za elektroničke medije
AI	Artificial Intelligence (umjetna inteligencija)
ANEC	<i>European consumer voice in standardisation</i> (Europski glas potrošača u standardizaciji)
AZOP	Agencija za zaštitu osobnih podataka
AZTN	Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja
BDP	Bruto domaći proizvod
BEUC	<i>Bureau Européen des Unions de Consommateurs</i> (Europska organizacija za zaštitu potrošača)
CARNET	Hrvatska akademska i istraživačka mreža
CPN	<i>Consumer policy network</i> (Mreža tijela za potrošačku politiku)
DI	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)
ECHA	<i>European Chemicals Agency</i> (Europska agencija za kemikalije)
EK	Europska komisija
EU	Europska unija
EUROSTAT	<i>Statistical Office of the EU</i> (Ured za statistiku EU)
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
HZJZ	Hrvatski zavod za javno zdravstvo

HZMO	Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje
IPC	Indeks potrošačkih cijena
MDU	Ministarstvo demografije i useljništva
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
MVEP	Ministarstvo vanjskih i europskih poslova
MZOM	Ministarstvo znanosti i obrazovanja i mladih
MZOZT	Ministarstvo zaštite okoliša i zelene tranzicije
NPOO	Nacionalni plan oporavka i otpornosti
NPZP	Nacionalni plan zaštite potrošača
NVZP	Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača
OECD	<i>Organisation for Economic Co-operation and Development</i> (Organizacija za gospodarsku suradnju i razvoj)
OPG	Obiteljsko poljoprivredno gospodarstvo
OPRG	Operativna radna grupa za praćenje provedbe mjera i aktivnosti definiranih Akcijskim planom za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača
RAPEX	<i>The Rapid Alert System for Non-Food Products</i> (sustav brzog uzbunjivanja za opasne prehrambene proizvode)
RH	Republika Hrvatska
Safety Gate	Sustav za brzo obavješćivanje o opasnim prehrambenim proizvodima
TSI	Technical Support Instrument
UN	United Nations (Ujedinjeni narodi)
ZOI	Zaštićena oznaka izvornosti
ZOZP	Zaštićena oznaka zemljopisnog podrijetla
ZTS	Zajamčeno tradicionalni specijalitet
ZZP	Zakon o zaštiti potrošača

I. UVOD

Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje do 2028. godine (dalje u tekstu: NPZP) nacionalni je akt strateškoga planiranja u području politike zaštite potrošača u RH.

Ovaj se akt donosi temeljem iskustva u provedbi postojećih akata strateškog planiranja: Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine, nacionalnih programa za prethodna četverogodišnja razdoblja, kao i strategija 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. Jednako tako, osnovu za donošenje ovoga akta predstavljaju iskustva u provedbi Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, broj 19/22 i 59/23; dalje u tekstu ZZP) kao ključnog zakona u području zaštite ekonomskih interesa potrošača, kao i iskustva u provedbi niza posebnih zakona i podzakonskih akata u različitim područjima kojima se dodatno reguliraju odnosi između trgovaca i potrošača.

Politika zaštite potrošača složena je javna politika - s razvijenim zakonodavstvom i mehanizmima EU, ali i važna nacionalna politika, sa snažnim imperativom međusektorske i međuresorne suradnje. Kontinuirana suradnja svih sektora - vladinog (tijela državne uprave) i nevladinog (organizacija civilnoga društva), regulatornih agencija i nadzornih tijela, ali i svih resora - gospodarstva, poduzetništva i obrta, energetskog i financijskoga sektora, turizma, sektora zaštite okoliša, pravosuđa i uprave, obrazovanja te zdravstva, krucijalna je za ostvarenje ciljeva potrošačke politike u RH.

Samo educiran potrošač, koji ima pristup učinkovitim nacionalnim mehanizmima i alatima zaštite potrošačkih prava, može donositi informirane i ispravne odluke i na taj način utjecati na svoj osobni životni standard, cjelokupno gospodarstvo, ali i zaštitu okoliša, zdravlje i stvaranje kvalitetnijeg društva danas i u budućnosti.

II. KONTEKST NA GLOBALNOJ RAZINI, RAZINI EU TE U RH

1. Globalni kontekst i izazovi

Trenutno stanje na svjetskome tržištu obilježava rastuća globalna povezanost i snažna međuovisnost koja se očituje brzim prelijevanjem učinaka kriza u pojedinim regijama na sve dijelove svijeta, kao i raširenošću internetske trgovine kao sve prisutnijeg oblika s nizom prednosti, ali i mnogim poteškoćama koje donosi.

S jedne strane navedena sveprisutnost globalizacije i njezinih posljedica, a s druge mjere snažne zaštite nacionalnih gospodarstava putem carina, istovremeno s ratnim sukobima i trajnim nestabilnostima na tlu Europe i u njezinoj neposrednoj blizini, mogu donijeti niz poremećaja na tržištu koji donose osjećaj nesigurnosti, čime posljedično utječu i na ponašanja potrošača.

Jačanje stopa inflacije u svijetu, a osobito Eurozoni¹ s naglašenim rastom cijena hrane i pića koji izravno djeluju na socioekonomski status i egzistenciju upravo najranjivijih skupina u društvu i doprinose rastu nejednakosti, ali i sve češći poremećaji u lancu opskrbe različitih sirovina i proizvoda koji pogađaju niz industrija, samo su neki od globalnih gospodarskih izazova današnjice.

¹ Prema podacima Eurostata, godišnja stopa inflacije u europodručju iznosila je 2,4 % u prosincu 2024. dok je godinu dana ranije iznosila 2,9%. Godišnja inflacija EU iznosila je 2,7 % u prosincu 2024., dok je godinu dana ranije iznosila 3,4%.

Visoka cijena energije zbog ratnih sukoba i prijetnji ili pak prekidi u distribuciji iste poseban su izazov, budući da su nerijetko u suprotnosti s jasnom opredjeljenošću Hrvatske i Europe, te institucija poput OECD-a, za čije je članstvo Hrvatska trenutno u pretpristupnoj fazi, da krene putem zelene tranzicije i održivog, kružnog gospodarstva koje je usko povezano s održivim potrošačkim navikama. Takvo gospodarstvo traži pojačana financijska ulaganja u zelene energetske izvore, ali i snažne zaokrete u ponašanju i navikama proizvođača i potrošača. Klimatske promjene najviše osjećaju potrošači kroz smanjenu dostupnost, kvalitetu ili pristupačnost cijene hrane i energije.

Istraživanje OECD-a o održivoj potrošnji iz 2023. godine² pokazuje da su mnogi potrošači u svijetu zabrinuti za okoliš, no da istovremeno sama briga za okoliš nije dovoljna za promjenu potrošačkih ponašanja, budući da je cjenovna pristupačnost i dalje glavni kriterij pri odabiru živežnih namirnica i energetskih rješenja. Stoga preporuke navedenoga istraživanja ukazuju na potrebu provedbe sljedećih mjera: učiniti održive izbore dostupnima i cjenovno izjednačenim, osmisliti poticaje koji promiču održive izbore (primjerice stvaranjem mreža zdrave lokalne hrane OPG-ova s posebnim oblicima dostave i korištenjem digitalnih tehnologija, dostupnošću solarne energije u zajedničkom stanovanju i u svakoj lokalnoj zajednici i sl.); preferirati učinkovite subvencije pred uvođenjem novih poreza na neodržive izbore te uzimati u obzir kumulativni učinak istovremenih poticaja za potrošače s jedne i mjera odvratanja od neodrživih potrošačkih navika s druge strane.

Dodatno, potrebno je uzeti u obzir i Smjernice UN-a za zaštitu potrošača (*UN Guidelines for Consumer Protection*) koje predstavljaju vrijedan skup načela za stvaranje učinkovitog zakonodavstva, provedbenog okvira i formulaciju nacionalnih politika zaštite potrošača, pa tako i Hrvatske.

Opisana situacija na svjetskome tržištu zahtijeva intervencije nacionalnih, europskih i međunarodnih dionika, kao i dinamične, snažne i dobro koordinirane mjere koje će mijenjati navike potrošača te ih osnaživati za njihovu – sve važniju, ali i sve kompleksniju – ulogu na tržištu. Naposljetku, u brzomijenjajućoj svjetskoj političkoj sceni i s tim u vezi izvjesnim potresima na globalnome tržištu, ključno je razviti fleksibilne, a istovremeno snažne nacionalne mehanizme otpornosti sustava zaštite i promicanja prava potrošača, koji će biti u stanju odgovoriti na raznolike i vremenski nepredviđene poremećaje, stavljajući u središte osposobljenost potrošača da na promjenu adekvatno i pravovremeno odgovori.

2. EU kontekst, izazovi i smjernice

Politika zaštite potrošača od posebne je važnosti za učinkovito funkcioniranje jedinstvenog tržišta EU, te zbog toga predstavlja jednu od tzv. zajedničkih politika EU kojoj je svrha osigurati prava potrošača u odnosu na trgovce, stavljajući poseban naglasak na ranjive skupine potrošača. Kako je definirano člankom 4. stavkom 2., člancima 12., 114. te člankom 169. Ugovora o funkcioniranju EU, osnaživanje potrošača i zaštita njihovog zdravlja, sigurnosti i ekonomskih interesa ključni su ciljevi ove EU politike.

U tom smislu EU razvija zakonodavstvo u području zaštite potrošača koje države članice primjenjuju, ali i dizajnira akte strateškoga planiranja koji određuju prioritetne ciljeve i smjernice koje EU institucije u suradnji s relevantnim dionicima i nacionalnim vladama provode, uz kontinuiranu razmjenu dobrih praksi i osigurana financijska sredstva - proračunom od 4,2 milijarde eura za razdoblje od 2021. do 2027. godine.

² OECD (2023), *How Green is Household Behaviour?: Sustainable Choices in a Time of Interlocking Crises*, OECD Studies on Environmental Policy and Household Behaviour, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/2bbbbb663-en>

Osim zakonodavne, EU pruža i sudsku zaštitu potrošačima. Tako je Sud EU tijekom tog razdoblja donosio te i dalje donosi, presude iz područja prehrambenih proizvoda i pića, nepoštene poslovne prakse, dostave proizvoda, materijalnog nedostatka proizvoda, nepoštenih uvjeta prodaje itd. Te presude neizravno jačaju europsku integraciju, nerijetko dodjeljujući potrošačima postupno veća prava.

Program EU u području politike zaštite potrošača temelji se na „Europskoj strategiji za potrošače“, od 13. studenog 2020., koja predstavlja strategiju potrošačke politike EU usuglašene sa strategijom rasta EU. Primarni je cilj ove strategije bio prilagoditi zaštitu potrošača specifičnim potrebama tijekom i nakon recentne pandemije, a koja se temeljila na 5 osnovnih smjernica: zelena tranzicija i aktivna uloga potrošača u njoj, digitalna transformacija uz izjednačavanje prava potrošača na internetu u odnosu na ona izvan njega, ojačavanje provedbe propisa i pravne zaštite potrošača, posebna potpora ugroženim skupinama potrošača te zaštita potrošača u globalnome kontekstu kroz pružanje regulatorne potpore partnerskim zemljama EU i unapređivanje suradnje s Kinom u području sigurnosti proizvoda.

Prijedlog nove „EU Strategije za potrošače 2025. – 2030.“ nastavlja daljnje uređenje internetskoga tržišta i sustavno poticanje održive potrošnje u kružnom gospodarstvu. Planirani prioriteti su: 1. jačanje zaštite potrošača u online okruženju i daljnja regulacija internetske prodaje, 2. zaštita ranjivih skupina potrošača, 3. poticanje održive potrošnje, 4. uspostava etičkih okvira za zaštitu potrošača kao korisnika umjetne inteligencije te 5. daljnje promicanje međunarodne suradnje u zaštiti potrošača. Jedan od glavnih elemenata nove strategije bit će i „Aksijski plan za potrošače na jedinstvenom tržištu“, kako bi se osigurala zaštita potrošača od diskriminacije i zaštita prava na jednako postupanje pri prelasku nacionalnih granica.

Temeljem navedenih akata strateškog planiranja i odluka, na EU razini trenutno su u zakonodavnoj proceduri dva prijedloga koji se prvenstveno tiču daljnjeg razvoja sustava alternativnog rješavanja potrošačkih sporova koji je u odnosu na sudske postupke manje formalan, čime se izbjegavaju nerijetko dugotrajni sudski postupci, što značajno doprinosi brzini rješavanja te zadovoljstvu potrošača, a time i pozitivnoj dinamici jedinstvenog EU tržišta. To su *Prijedlog direktive Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, kao i direktiva (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 i (EU) 2020/1828, zatim Prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o stavljanju van snage Uredbe (EU) br. 524/2013 te izmjeni uredbi (EU) 2017/2394 i (EU) 2018/1724*

Razvojem novih tehnologija i u cilju praćenja izazova modernog tržišta te kako bi se poticala pouzdana umjetna inteligencija, EU je predstavila *Uredbu (EU) 2024/1689 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2024. o utvrđivanju usklađenih pravila o umjetnoj inteligenciji i o izmjeni uredaba (EZ) br. 300/2008, (EU) br. 167/2013, (EU) br. 168/2013, (EU) 2018/858, (EU) 2018/1139 i (EU) 2019/2144 te direktiva 2014/90/EU, (EU) 2016/797 i (EU) 2020/1828 (Akt o umjetnoj inteligenciji)* koja predstavlja prvi pravni okvir za uređivanje korištenja umjetne inteligencije unutar Europske unije. Ovaj dokument osmišljen je kako bi se osigurala sigurnost i etičnost u primjeni AI tehnologija, a njegova izvršna pravila primjenjivat će se od 2026. godine. U današnje vrijeme, kada se umjetna inteligencija sve više integrira u naše svakodnevne živote, važno je razumjeti kako će ova regulativa utjecati na korisnike tehnologije. Uredba EU o umjetnoj inteligenciji razdvaja AI sustave prema razini rizika. Sustavi koji se smatraju neprihvatljivima, poput onih koji manipuliraju korisnicima ili diskriminiraju, bit će zabranjeni. Sustavi visokog rizika, kao što su AI aplikacije koje se koriste u obrazovanju ili pravosudnom sustavu, bit će pod strogim kontrolama. Ova regulativa ne samo da štiti korisnike, već pruža smjernice za razvoj i implementaciju AI tehnologija.

U konačnici, EU pruža poligon za razmjenu praksi i iskustava te usporedbu i praćenje stanja na tržištu u odnosu na prava potrošača. Tako se za potrebe praćenja politike zaštite potrošača i procjene te usporedbe nacionalnih potrošačkih uvjeta u područjima kao što su znanje, povjerenje, usklađenost i provedba institucije EU-a koristi Potrošački semafor (*The Consumer Conditions Scoreboard*). U okviru pregleda ispituje se integracija maloprodajnog tržišta EU-a preko prekograničnih transakcija i porasta internetske trgovine te se provodi anketa među potrošačima kako bi se procijenila uspješnost pojedinih tržišta,

temeljem pokazatelja kao što su povjerenje, usporedivost, izbor i zadovoljstvo potrošača. CPN - Mreža za politiku zaštite potrošača EU predstavlja platformu za razmjenu iskustava i informacija o najaktualnijim potrošačkim pitanjima, nedavnim kretanjima i promjenama u zaštiti potrošača, kako na nacionalnoj razini, tako i na razini EU-a.

Potrošači i njihove preferencije značajno utječu na gospodarski rast³ te mogu potaknuti održivu konkurentnost EU-a i stvaranje jedinstvenog tržišta za kružne te održive robe i usluge. Stoga se u EU nameće novi strateški izazov: održive proizvode učiniti privlačnijim, dostupnijim i u većoj mjeri prisutnijim na tržištu, uz istovremeno smanjivanje stope inflacije i održavanje socijalne kohezije. U tome posebnu ulogu imaju pouzdane ekološke oznake proizvoda i porezni poticaji za održive proizvode, kružnu robu i usluge, poput davanja prednosti popravku proizvoda pred zamjenom/kupnjom novoga ili sustavno „ozelenjavanje“ platformi i alata za e-trgovinu.

Vezano uz sigurnost proizvoda kao važnog dijela potrošačke politike, EU je donijela *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*, kako bi se potrošačima osigurala sigurnost proizvoda kupljenih u trgovini, jednako kao i onih kupljenih putem interneta. Stoga je u svibnju 2025. godine RH donijela novi jedinstveni provedbeni propis - Zakon o provedbi Uredbe (EU) 2023/988 o općoj sigurnosti proizvoda („Narodne novine“, broj 78/25) koji osigurava odgovarajuću provedbu Uredbe, te je istovremeno Zakon o općoj sigurnosti proizvoda („Narodne novine“, broj 30/09., 139/10., 14/14. i 32/19.) prestao važiti⁴. Među novostima koje ovaj propis donosi valja istaknuti poboljšano upravljanje opozivima proizvoda i pravo potrošača na pravni lijek, obvezu jasnog označavanja proizvoda koji mogu predstavljati rizik, te uvođenje veće sljedivosti proizvoda kako bi se lakše pratilo podrijetlo proizvoda i identificirao gospodarski subjekt koji ga je stavio na tržište. Uz to, putem moderniziranog europskog sustava za brzo uzbuđivanje - *Safety Gate* (ranije RAPEX), omogućava se brže otkrivanje i uklanjanje opasnih proizvoda s tržišta.

Nadalje, sigurnost i cirkularnost proizvoda trebaju ići ruku pod ruku, a obrazovanje i informiranje potrošača – kroz formalno i neformalno obrazovanje – preduvjeti su pozitivnih promjena u životnom stilu potrošača.

U edukacijama i informiranju potrošača, pokretanju potrošačkih inicijativa te poticanju alternativnog rješavanja potrošačkih sporova vrlo važnu, partnersku ulogu ima civilno društvo, prvenstveno udruge za zaštitu potrošača. Svjesna uloge koju potrošačke udruge i savezi imaju u kreiranju i provedbi EU politike zaštite potrošača, EK putem saveza potrošačkih organizacija na EU razini, prvenstveno BEUC-a i ANEC-a osigurava stručnu, tehničku i financijsku pomoć te platformu za razmjenu informacija i dobrih praksi. Neke su od hrvatskih mreža udruga članice potrošačkih asocijacija na EU razini⁵.

Naposljetku, Strategija za jedinstveno tržište, koju je Europska komisija objavila u svibnju 2025., navodi važnost osiguravanja visoke razine zaštite potrošača te uklanjanja preostalih prepreka s kojima se suočavaju i potrošači, kako bi se u potpunosti iskoristio potencijal jedinstvenog tržišta i doprinijelo digitalnoj i zelenoj tranziciji, a ujedno ojačalo povjerenje potrošača te im pružilo veću pravnu sigurnost.

³ Privatna potrošnja EU iznosila je 53,2 % njezina nominalnog BDP-a u rujnu 2024., u usporedbi s omjerom od 52,6 % u prethodnom tromjesečju. Izvor: Census and Economic Information Center (CEIC): <https://www.ceicdata.com/en>

⁴ Zakon o prestanku važenja Zakon o općoj sigurnosti proizvoda („Narodne novine“, broj 78/25), Izvor: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2025_05_78_1015.html

⁵ Unija potrošača Hrvatske <https://unijapotrosaca.hr/> pridruženi je član dviju od europskih potrošačkih asocijacija udruga – BEUC i ANEC.

Mjere, između ostalih, obuhvaćaju osiguranje lakšeg i sveobuhvatnog pristupa točnim informacijama o održivosti i sastavu proizvoda, jačanje prava potrošača u digitalnom okruženju, bolju provedbu pravila jedinstvenog tržišta te jačanje uloge nacionalnih tijela i nadzornih mehanizama, kao i mjere usmjerene suzbijanju neopravdanih teritorijalnih ograničenja opskrbe koja fragmentiraju jedinstveno tržište, ograničavaju izbor potrošača i doprinose znatnim razlikama u cijenama diljem EU-a. Pozitivne učinke ovih mjera osjetit će i potrošači u Republici Hrvatskoj.

3. Nacionalni kontekst, izazovi i prepoznate potrebe

Uzimajući u obzir svoje gospodarske i društvene specifičnosti, istovremeno slijedeći EU politike u zaštiti prava potrošača, Hrvatska će u narednom razdoblju provedbe NPZP provoditi opće i posebne ciljeve, provodeći mjere vezane uz izazove s kojima se susreću hrvatski potrošači.

3.1 Odgovor na ekonomske i socijalne okolnosti zaštite prava potrošača u RH

Hrvatski je BDP u 2023. porastao za 3,1%, a pozitivni trendovi, zahvaljujući ponajviše rastu potrošnje kućanstava te investicija kroz NPOO i druge mehanizme, nastavljeni su u 2024. i 2025. godini, pa je u četvrtom tromjesečju 2024. gospodarstvo RH poraslo za 3,9 %. Hrvatsko gospodarstvo bilježi pozitivan rast BDP-a već 17 kvartala zaredom. U prvom tromjesečju 2025., u usporedbi s istim razdobljem prethodne godine, BDP je porastao za 2,9 %⁶, čime se potvrđuje nastavak snažnog rasta u skladu s ekonomskim projekcijama.⁷ Pritom hrvatsko gospodarstvo raste znatno brže od prosjeka EU-a i eurozone⁸ pa bi hrvatski BDP i u 2025. i 2026. godini trebao rasti snažnije od europskog prosjeka.

S druge strane, građani su od razdoblja pandemije suočeni s rastućim stopama inflacije, koja je u 2023. iznosila 8,0%⁹. Inflacija je tijekom 2024. nastavila usporavati te krajem prvoga tromjesečja 2025. iznosi 3,2%¹⁰, prema podacima DZS.

Od rujna 2022. Vlada Republike Hrvatske kontinuirano provodi mjere s ciljem smanjenja inflacije u nekoliko segmenata. Izmijenjen je zakonski okvir te je u tom kontekstu Vlada uvela mjere izravne kontrole cijena u trgovini na malo na korist potrošača. Ponajprije, uvedena je mjera ograničavanja cijena proizvoda iz osnovne potrošačke košarice te je potom donesena Odluka o objavi cjenika i isticanju dodatne cijene, čime su uvedene obveze svakodnevne objave ažuriranih cjenika na internetskim stranicama u datotekama pogodnim za automatsku obradu što omogućuje kvalitetnu usporedbu cijena kod raznih trgovaca i izradu aplikacija za usporedbu cijena, kao i objava dodatne, referentne cijene na dan (2. svibnja 2025.). Uz to, Vlada kontinuirano donosi mjere, kojima olakšava teret koji bi snosili građani i gospodarstvo, u sektoru energetike. Također, kroz izravne socijalne mjere pruža financijsku potporu umirovljenicima i socijalno ugroženim skupinama, a najavljene su i mjere za osiguravanje priuštivog stanovanja.

⁶ Prva procjene tromjesečnog bruto domaćeg proizvoda za prvo tromjesečje 2025.. Izvor: <https://podaci.dzs.hr/2025/hr/97065>

⁷ EK prognozira rast od 3,2 % u 2025. za Hrvatsku; Izvori: https://economy-finance.ec.europa.eu/economic-surveillance-eu-economies/croatia/economic-forecast-croatia_en

⁸ Gospodarstva EU, prema proljetnoj prognozi EK iz svibnja 2025., u 2025. godini, trebali ostvariti rast od 1,1 odnosno 1,5 % u 2026. Izvor https://croatia.representation.ec.europa.eu/news/proljetna-gospodarska-prognoza-2025-umjeren-rast-u-kontekstu-globalne-gospodarske-nesigurnosti-2025-05-19_hr

⁹ DZS, priopćenje od 16. siječnja 2024.: Indeksi potrošačkih cijena u prosincu 2023.; <https://podaci.dzs.hr/2023/hr/58325>

¹⁰ DZS, priopćenje od 1. travnja 2025.: Indeksi potrošačkih cijena u ožujku 2025. – prva procjena; [CIJ-2025-1-2/3 Indeksi potrošačkih cijena 2025. – prva procjena | Državni zavod za statistiku](#)

3.2 Jačanje institucionalnog okvira za zaštitu prava potrošača

Uspješnost implementacije EU potrošačke politike na nacionalno tržište i njezin ukupni razvoj na nacionalnoj razini ne ovisi samo o uspješnoj transpoziciji europskog zakonodavstva u domaće, već i o izgradnji administrativne strukture, kapaciteta i mehanizama provedbe, stupnju suradnje i kapacitetima udruga za zaštitu potrošača, ali i učinkovitim nadzorom provedbe politike, uključujući i izvansudske i sudske mehanizme rješavanja potrošačkih pritužbi i sporova, te će navedenim prioritetima NPZP posvetiti posebnu pozornost.

Posebnu pozornost posvetit će se – kako na zakonodavnoj - tako i na institucionalnoj razini, ojačavanju i stabiliziranju mehanizama izvanskodskog rješavanja pritužbi i sporova potrošača, kroz povećanje broja i jačanje kapaciteta tijela koja ovaj postupak provode, poboljšanja zakonodavnoga okvira u kojemu djeluju te redovitog statističkog praćenja broja i vrste sporova u postupku alternativnog rješavanja kroz suradnju navedenih tijela i MINGO-a.

U tom je smislu također ključno stvaranje preduvjeta za kvalitetan nadzor, prvenstveno jačanjem ljudskih i organizacijskih kapaciteta DI, te nastavak i produbljivanje suradnje DI i drugih državnih tijela na ostvarivanju potrošačkih prava. Naime, nadzorna i regulatorna tijela osiguravaju potrošačima visoku razinu zaštite njihovih prava, uvjete za pošteno tržišno natjecanje na nacionalnoj razini, ali i na području prekogranične suradnje unutar EU. DI, u suradnji s drugim tijelima: MFIN, MMPI, MPŠR, MIZ, AEM, AZOP, Agencijom za obalni linijski pomorski promet, HAKOM-om, HACZ-om, HANFA-om te HNB-om, ima zadaću ostvarivanja učinkovite suradnje u izvršavanju propisa o zaštiti potrošača s nadležnim tijelima drugih država članica, a sve kako bi se spriječilo obavljanje nezakonite prekogranične poslovne prakse, posebice imajući u vidu sve veći razvoj *online* trgovine. DI je, u tom kontekstu, određen kao jedinstveni ured za vezu nadležan za koordinaciju provedbe Uredbe o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača¹¹.

Planirano je osnaživanje uloge i mehanizama rada Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača kao savjetodavnog tijela Vlade RH i jednog od nositelja politike zaštite potrošača, sastavljenog od predstavnika tijela državne uprave nadležnih za područje zaštite potrošača, HGK, HUP, HOK, Visokog trgovačkog suda, akademske zajednice, sindikalnih središnjica i udruga za zaštitu potrošača. Osnaživanje će se u prvome redu ostvariti kroz kvalitetniju dinamiku rada ovog tijela, a što uključuje međusektorsku suradnju rješavanja potrošačkih izazova na tržištu te po potrebi rad u manjim tematskim skupinama unutar NVZP-a.

U kontekstu opisanih okolnosti, MFIN će koordinirati i provoditi daljnje aktivnosti s ciljem jačanja zastupljenosti teme financijske pismenosti u osnovnim i srednjim školama, kroz suradnju svih dionika uključenih u *Operativnu radnu grupu za praćenje provedbe mjera i aktivnosti definiranih Akcijskim planom za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača (OPRG)*. Bez partnera – organizacija civilnoga društva u području zaštite potrošača, nije moguće učinkovito razviti sustav zaštite potrošača te će se u razdoblju provedbe NPZP nastaviti sustavan rad MINGO-a te Ureda za udruge na jačanju kapaciteta udruga za zaštitu potrošača, kako kroz postojeći program pružanja usluga na besplatnom potrošačkom telefonu¹², tako i, sukladno financijskim mogućnostima koje su predviđene državnim proračunom RH, drugim natječajima i programima koji za cilj imaju razvijanje kapaciteta udruga za kvalitetno pružanje informacija i savjeta potrošačima, za razvoj projekata udruga namijenjenih spomenutim specifičnim ranjivim skupinama potrošača te za učinkovitu nacionalnu i europsku suradnju i umrežavanje udruga.

¹¹ Uredba (EU) 2017/2394 Europskog 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. 2006/2004

¹² Pet (5) je udruga potrošača dobilo stabilnu financijsku potporu putem trogodišnjeg (2024. - 2027.) natječaja "Osnaživanje potrošača" koje provodi MINGO, a koje uključuje sustavnu potporu za pružanje usluge besplatnog potrošačkog telefona, kao i niz terenskih aktivnosti i aktivnosti putem digitalnih alata, usmjerenih na posebne skupine potrošača

U razdoblju provedbe NPZP, a u cilju zaštite potrošačkih prava provodit će se daljnje usklađivanje nacionalnog zakonodavstva sa zakonodavstvom EU. Kroz izmjene i dopune ZZP-a i ostalih propisa, u planu je transponirati sljedeće EU propise:

1. Direktiva (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.
2. Direktive (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.
3. 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.
4. Direktive (EU) 2023/2225 Europskog parlamenta i Vijeća od 18. listopada 2023. o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju izvan snage Direktive 2008/48/EZ (SL L 2225, 30. 10. 2023., tzv. CCD2 direktiva) koja je izmijenjena ispravkom (SL L br. 2023/90205 od 22. prosinca 2023.),
5. Uredba (EU) 2023/2854 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. prosinca 2023. o usklađenim pravilima za pravedan pristup podacima i njihovu uporabu i o izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive (EU) 2020/1828 (Akt o podacima)
6. Uredba (EU) 2024/1689 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2024. o utvrđivanju usklađenih pravila o umjetnoj inteligenciji i o izmjeni uredbi (EZ) br. 300/2008, (EU) br. 167/2013, (EU) br. 168/2013, (EU) 2018/858, (EU) 2018/1139 i (EU) 2019/2144 te direktiva 2014/90/EU, (EU) 2016/797 i (EU) 2020/1828 (Akt o umjetnoj inteligenciji)

III. OPĆI CILJ I POSEBNI CILJEVI

Opći cilj:

Cilj je NPZP-a osnažiti potrošača u RH kako bi postao otporan i aktivan sudionik dinamičkog globalnog tržišta, doprinio održivom kružnom gospodarstvu Hrvatske i EU te učinkovito koristio nacionalne mehanizme zaštite svojih prava, prilagođene i najranjivijim skupinama.

Posebni ciljevi, mjere, ciljani indikatori uspješne provedbe mjera, rokovi i nositelji:

1. Kontinuirani razvoj zakonodavstva

Mjera 1.1.	Izmjene i dopune Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, broj 19/22 i 59/23) i drugih srodnih propisa
Opis mjere	Izmjene i dopune ZZP-a odnose se na prenošenje Direktive (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. Ove se izmjene odnose na promicanje popravka robe te smanjenje otpada, jačanje održivih poslovnih modela i osnaživanje potrošača u donošenju ekološki odgovornih odluka . Neke od izmjena su: 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. a) Pобољшanje dostupnosti informacija o popravku uvođenjem <i>Europskog obrasca za informacije o popravku</i> koji potrošači mogu zatražiti od serviseru. b) Uspostavu Europske internetske platforme za popravak, koja će omogućiti olakšan pronalazak serviseru te prodavaonica obnovljene robe, čime se potiče korištenje usluga popravka i produljuje vijek trajanja proizvoda, a koja će biti dio portala <i>Your Europe</i>. Planirano je da platforma postane operativna do 2027. Istim se postupkom izmjena i dopuna ZZP-a planira transponirati Direktiva (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. Ovaj dio prenošenja EU zakonodavstva odrazit će se na obveze pružanja točne i transparentne informacije potrošačima koje se tiču održivih i „zelenih“ proizvoda, omogućujući im donošenje informiranih odluka koje doprinose održivoj potrošnji, uz istovremeno izbjegavanje marketinških manipulacija. Ugraditi će se: a) Zabrana neodređenih tvrdnji o ekološkoj prihvatljivosti, ako nisu potkrijepljene stvarnim dokazima. Cilj je spriječiti zavaravajuće prakse poznate kao "zavaravajući ekološki marketing" kojim se potrošači dovode u zabludu o stvarnim ekološkim svojstvima proizvoda ili usluga. b) Regulacija oznaka održivosti, kojom je uporaba oznaka održivosti dopuštena samo ako su je uspostavila javna tijela ili se temelje na službenim programima certificiranja, čime se osigurava transparentnost i vjerodostojnost oznaka. c) Naglasak na trajnosti proizvoda, na način da informacije o jamstvu i trajnosti proizvoda moraju biti uočljivije potrošačima. Pritom se uvodi se nova usklađena oznaka koja ističe proizvode s duljim jamstvenim rokom, a zabranjuju se neutemeljene tvrdnje o trajnosti proizvoda i prakse koje potiču prijevremeno zastarijevanje, poput nepotrebnih ažuriranja softvera ili neopravdane obveze kupnje rezervnih dijelova. Ovim će se izmjenama i dopunama Zakona prenijeti 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 prethodne Direktive 2002/65/EZ, a u cilju poboљšanja zaštite potrošača i pojednostavljenja postupaka vezanih uz ugovore o financijskim uslugama sklopljenima na daljinu. O Unaprijediti će se:
--	---

	a) Uvođenjem funkcije za jednostavno odustajanje od ugovora, koju će biti obvezni ponuditi trgovci pri sklapanju ugovora na daljinu putem internetskog sučelja, a koja mora biti lako dostupna i jasno vidljiva tijekom cijelog roka za odustajanje, što omogućuje potrošačima da odustanu od ugovora jednako lako kao što su ga i sklopili. b) Pružanjem odgovarajućih objašnjenja prije sklapanja ugovora na način da će prije sklapanja ugovora na daljinu o financijskim uslugama, trgovci 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. Temeljem statističkih pokazatelja dobivenih iz upita potrošača, Dugoročnih preporuka OECD-a za područje zaštite potrošača za RH, kao i dosadašnjih iskustava u provedbi pojedinih odredbi Zakona, uočena je potreba i za razmatranjem izmjena i dopuna drugih zakonskih odredbi koje se tiču: • Povećavanja maksimalnog praga novčanih kazni za nepoštenu poslovnu praksu • Dodatnog pojašnjavanja pravila o isticanju cijena tijekom provođenja posebnih oblika prodaje • Analize pravila koja se odnose na posebne uvjete prodaje te, po potrebi, izmjene odgovarajućih odredbi koje uređuju predmetno područje
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	• Usvojene izmjene i dopune Zakona kojima su transponirane direktive • Dostavljeni pisani odgovori potrošačima na sve pisane upite vezane za novouvedene institute (30 odgovora na godišnjoj razini)
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MINGO i MPUDT
Suradnička tijela	DI, po potrebi drugi nadležni TDU-i
Okvirni rok	2. tromjesečje 2026.; kontinuirano
Financijska sredstva	Državni proračun

Mjera 1.2.	Kontinuirano poboljšanje regulatornog okvira s ciljem efikasnije zaštite potrošača prilikom ugovaranja kredita
Opis mjere	U dijelu nadležnosti HNB-a bit će potrebna provedba nadzora nad primjenom propisa kojima će se zabraniti ponuda kredita koje potrošač nije izričito sam zatražio, zabraniti oglašivački sadržaj kojim se potiče

	zaduživanje potrošača u svojstvu poboljšanja osobne financijske situacije, proširiti pravila vezana za procjenu kreditne sposobnosti potrošača s ciljem sprječavanja prezaduženosti, kao i omogućiti veća preglednost predugovornih informacija za potrošače itd.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	• Usvojen novi zakon u području potrošačkog kreditiranja, na prijedlog Vlade RH • Potrošači su svjesniji troškova s kojima se suočavaju i bolje zaštićeni prilikom ugovaranja kredita uslijed čega se očekuje smanjenje broja prigovora
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MFIN
Suradnička tijela	HNB
Okvirni rok	• 4. tromjesečje 2025.; • kontinuirano praćenje broja prigovora po ovoj temi
Financijska sredstva	Državni proračun i vlastita sredstva HNB-a

2. Usavršavanje mehanizama izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova

Mjera 2.1.	Donošenje Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova
Opis mjere	Po usvajanju EU Direktive o izmjenama Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, ista će se transponirati kroz Izmjene i dopune Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova („Narodne novine“, broj 121/16 i 32/19)
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere:	• Usvojen novi zakon o izmjenama i dopunama Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MINGO
Suradnička tijela	Tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova ¹³ ; nadležni TDU-i
Okvirni rok	4. tromjesečje 2027.
Financijska sredstva	Državni proračun

Mjera 2.2.	Podizanje svijesti i edukacija dionika na području zaštite potrošača o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (ARPS) u RH
Opis mjere	Informiranje i podizanje svijesti potrošača, trgovaca i udruga za zaštitu potrošača o alternativnim rješavanjima potrošačkih sporova
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	• Održane 2 radionice ili konferencije vezane uz alternativno rješavanje potrošačkih sporova u RH namijenjene potrošačima i/ili trgovcima

¹³ Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za medijaciju; Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore; Centar za mirno rješavanje sporova „Medijator“; Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje; Centar za mirenje „Medijator“ pri društvu PROFI TEST d.o.o. i Sud časti Hrvatske obrtničke komore.

Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MINGO
Suradnička tijela	Tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova; HGK, HOK, HUP
Okvirni rok	Tijekom 2028.
Financijska sredstva	Državni proračun

Mjera 2.3.	Daljnji razvoj suradnje MINGO i tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova
Opis mjere	Unaprjeđenje međusobne suradnje u: a) redovitoj periodičnoj razmjeni statističkih podataka o broju i tipu predmeta koji se rješavaju alternativnim putem pri svakome od tijela/zbirno b) razmjeni iskustava o poteškoćama i preporukama za bolju implementaciju ovog načina rješavanja sporova;
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	• Rast broja ADR sporova na godišnjoj razini • Sva registrirana tijela za alternativno rješavanje sporova djeluju bez faze mirovanja • Održana 3 zajednička sastanka, konferencije ili okrugla stola
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MINGO
Suradnička tijela	Tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Državni proračun

Mjera 2.4.	Osnaživanje kapaciteta Centra za mirenje pri HGK
Opis mjere	Centar za mirenje pri HGK je prvi centar za mirenje osnovan u RH 2002. godine, nezavisan je i samostalan u radu, a osnovna djelatnost mu je organizacija provođenja postupaka medijacije i promocija medijacije kao alternativnog načina rješavanja sporova. Osnovni cilj u postupku rješavanja potrošačkog spora jest sklapanje nagodbe između trgovca i potrošača, a svi prijedlozi za medijaciju se upisuju u Upisnik Centra u Digitalnoj komori te se prati statistika i trendovi. Centar će u razdoblju provedbe NPZP-a ojačati svjesnost javnosti o prednostima medijacije .
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	• Broj zaprimljenih prijedloga za medijaciju minimalno 20 na godišnjoj razini
Nositelj	Centar za mirenje pri HGK
Suradnička tijela	Udruge za zaštitu potrošača
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Vlastita sredstva

Mjera 2.5.	Daljnji razvoj Centra za mirenje pri HOK-u
Opis mjere	Centar za mirenje pri HOK-u je nepristrano i nezavisno tijelo koje od 2004. godine iznimno uspješno provodi postupke medijacije te promovira medijaciju kao alternativni način rješavanja sporova. Centar za mirenje pri HOK-u upisan je u Registar institucija za medijaciju kojeg vodi Centar za mirno rješavanje sporova (CMRS). Glavna zadaća Centra je da jedan ili više izmiritelja na nezavisan i nepristran način, pomognu strankama postići nagodbu o spornim pitanjima. Centar će u razdoblju provedbe NPZP-a nastaviti kvalitetno provoditi i promovirati postupke medijacije.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	• Broj zaprimljenih prijedloga za medijaciju minimalno 10 na godišnjoj razini
Nositelj	Centar za mirenje pri HOK-u
Suradnička tijela	Udruge za zaštitu potrošača
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Vlastita sredstva

Mjera 2.6	Djelovanje Suda časti HOK-a
Opis mjere	Sud časti Hrvatske obrtničke komore djeluje od 1993. godine, do danas Sud djeluje temeljem Zakona o obrtu i provodi javne ovlasti, te na učinkovit, transparentan, jednostavan i brz način rješava sporove iz svoje nadležnosti. Sud ima značajnu ulogu u zaštiti obrta i zaštiti prava potrošača te je, kao tijelo za alternativno rješavanje sporova, nezavisno od upravljačkih tijela komore. Svojim djelovanjem trajno doprinosi razvoju poslovnih običaja i pravila struke među obrtnicima, društveno odgovornom poslovanju, povećanju povjerenja potrošača u kvalitetu obrtničkih proizvoda i usluga. Sud će u razdoblju provedbe NPZP-a nastaviti kvalitetno provoditi i promovirati postupke medijacije.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	• Broj zaprimljenih predmeta minimalno 70 na godišnjoj razini
Nositelj	Sud časti HOK-a
Suradnička tijela	Udruge za zaštitu potrošača
Okvirni rok	Kontinuirano

Financijska sredstva	Vlastita sredstva
----------------------	-------------------

Mjera 2.7.	Donošenje Zakona o medijaciji
Opis mjere	Donošenjem Zakona o medijaciji nastoji se dodatno urediti provođenje medijacije te osnažiti ulogu i kapacitete Centra za mirno rješavanje sporova, sve kako bi se omogućilo da građani (uključujući potrošače) i poslovni subjekti takve postupke prepoznaju i češće koriste u rješavanju svojih sporova. Zakon o medijaciji nastoji otkloniti utvrđene nedostatke postojećeg sustava, poboljšati i dodatno unaprijediti uvjete za sporazumno rješavanje sporova, smanjiti priljev predmeta na sudove te povećati povjerenje građana kako u mirno rješavanje sporova tako i u pravosudni sustav uopće.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere:	Usvojen Zakon o medijaciji
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MPUDT
Suradnička tijela	-
Okvirni rok	4. tromjesečje 2025.
Financijska sredstva	Državni proračun

3. Osnaživanje mehanizama nadzora nad tržištem u cilju zaštite potrošača

Mjera 3.1.	Provedba inspekcijskih nadzora u području zaštite potrošača i sigurnosti neprehrambenih proizvoda iz nadležnosti tržišne inspekcije DI
Opis mjere	Mjera koju kontinuirano provodi DI kao neovisno tijelo - državna upravna organizacija koja djeluje sukladno Zakonu o Državnom inspektoratu („Narodne novine“, broj 115/18, 117/21, 67/23 i 155/23 – Zakon o plaćama u državnoj službi i javnim službama). Kako bi se postigla što bolja zaštita ekonomskih interesa potrošača pri kupnji proizvoda i usluga, tržišni inspektori provode inspekcijske nadzore nad poslovanjem trgovaca u pogledu primjene odredbi Zakona o zaštiti potrošača i drugih propisa kojima je regulirano navedeno područje, a koji se provode proaktivno, na temelju Godišnjeg programa rada te reaktivno, po predstavkama potrošača. U cilju jačanja funkcioniranja jedinstvenog europskog tržišta i omogućavanja potrošačima dostupnosti sigurnih proizvoda na tržištu, tržišna inspekcija, u koordinaciji s drugim državama članicama i Europskom komisijom, uključena je u projekte zajedničkog nadzora tržišta.

Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	• Broj provedenih inspekcijskih nadzora tržišne inspekcije na razini 2024. godine • Sudjelovanje u EU projektima na razini 2024. godine
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	DI
Suradnička tijela	Udruge za zaštitu potrošača
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Državni proračun / EU sredstva

Mjera 3.2.	Provedba inspekcijskih nadzora, kao i uzorkovanja hrane, vode za ljudsku potrošnju i predmeta opće uporabe, u području sigurnosti/higijene hrane, vode za ljudsku potrošnju i predmeta opće uporabe iz nadležnosti sanitarne inspekcije DI
Opis mjere	Mjera koju kontinuirano provodi DI kao neovisno tijelo - državna upravna organizacija koja djeluje sukladno Zakonu o Državnom inspektoratu („Narodne novine“, broj 115/18, 117/21, 67/23 i 155/23 – Zakon o plaćama u državnoj službi i javnim službama).
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	• 100% provedenih inspekcijskih nadzora sanitarnih inspektora u odnosu na nadzore planirane Operativnim planom rada sanitarne inspekcije • 100 % provedenih inspekcijskih nadzora u odnosu na planirane u sklopu koordiniranih EU projekata • 100 % uzetih uzoraka proizvoda stavljenih na tržište u odnosu na Godišnji plan monitoringa hrane, predmeta opće uporabe i vode za ljudsku potrošnju
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	DI
Suradnička tijela	ECHA i EK; službeni laboratoriji u RH, MINGO; Udruge za zaštitu potrošača
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	EU sredstva / Državni proračun

Mjera 3.3.	Provođenje inspekcijskih nadzora u području propisane kvalitete i sigurnosti te označavanja proizvoda iz nadležnosti poljoprivredne inspekcije DI
Opis mjere	Mjera koju kontinuirano provodi DI kao neovisno tijelo - državna upravna organizacija koja djeluje sukladno Zakonu o Državnom inspektoratu („Narodne novine“, broj 115/18, 117/21, 67/23 i 155/23 – Zakon o plaćama u državnoj službi i javnim službama).
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere:	Broj provedenih inspekcijskih nadzora poljoprivredne inspekcije na razini 2024. godine
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	DI
Suradnička tijela	-
Okvirni rok	Kontinuirano

Financijska sredstva	Državni proračun
----------------------	------------------

Mjera 3.4.	Osiguravanje da hrana i životinje koje dolaze izvan EU budu u skladu s europskim standardima inspekcijskim nadzorima iz nadležnosti veterinarske inspekcije DI
Opis mjere	Mjera koju kontinuirano provodi DI kao neovisno tijelo - državna upravna organizacija koja djeluje sukladno Zakonu o Državnom inspektoratu („Narodne novine“, broj 115/18, 117/21, 67/23 i 155/23 – Zakon o plaćama u državnoj službi i javnim službama).
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere:	• Provođenje službenih kontrola i drugih službenih aktivnosti pošiljaka koje se uvoze iz trećih zemalja u EU na razini 2024. godine • Uzorkovanje po planu u odnosu na sigurnost hrane životinjskog podrijetla na razini 2024. godine
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	DI
Suradnička tijela	-
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	EU sredstva / Državni proračun

Mjera 3.5.	Provedba inspekcijskih nadzora u području zaštite potrošača iz nadležnosti turističke inspekcije DI
Opis mjere	Mjera koju kontinuirano provodi DI kao neovisno tijelo - državna upravna organizacija koja djeluje sukladno Zakonu o Državnom inspektoratu („Narodne novine“ broj 115/18, 117/21, 67/23 i 155/23 – Zakon o plaćama u državnoj službi i javnim službama). Kontinuiranim obavljanjem inspekcijskih nadzora u području ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu posebna pozornost se posvećuje kontroli kvalitete i standarda ugostiteljskih usluga i usluga u turizmu koje se pružaju potrošačima.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere:	• Obavljanje inspekcijskih nadzora nad pružateljima ugostiteljskih usluga na razini 2024. godine • Obavljanje inspekcijskih nadzora nad pružateljima usluga u turizmu na razini 2024. godine
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	DI
Suradnička tijela	-
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Državni proračun

Mjera 3.6.	Jačanje mehanizama nadzora nad tržištem u području zaštite prava potrošača
Opis mjere	HNB kontinuirano provodi nadzorne aktivnosti te unaprijeđuje podlogu za kvalitetnije praćenje rizika tržišnog ponašanja, između ostalog, kako bi se smanjila potencijalna šteta za potrošače.

	Tome bi svakako trebalo doprinijeti i uvođenje tajne kupnje kao jednog od oblika nadzora.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	• 20 provedenih nadzora na godišnjoj razini nad poslovanjem pružatelja usluga iz nadležnosti HNB-a
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	HNB
Suradnička tijela	-
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Vlastita sredstva

Mjera 3.7.	Jačanje mehanizama nadzora nad tržištem elektroničkih usluga
Opis mjere	Prilikom ugovaranja usluge na daljinu potrebno je transparentno informirati korisnika o svim karakteristikama usluge koju ugovara kao i pružiti informaciju o cijeni i načinu davanja suglasnosti kao i pravu na raskid ugovora u propisanom roku od 14 dana od davanja suglasnosti. HAKOM kontinuirano provjerava postupanje operatora u predmetnim slučajevima provođenjem inspekcijskih nadzora. U trećem stupnju potrošači, sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama imaju pravo podnijeti zahtjev za rješavanjem spora pred Hrvatskom regulatornom agencijom za mrežne djelatnosti (HAKOM), ako nije riješen pred operatorom u propisana dva stupnja. HAKOM redovno provodi inspekcijske nadzore nad radom službi za rješavanje prigovora pri operatoru, kako bi isti predmetne prigovore riješio ispravno, što posredno smanjuje vrijeme trajanja prigovora korisnika te utječe na broj prigovora u trećem stupnju pred HAKOM-om.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	• Provedeno minimalno 6 nadzora nad dionicima u području ugovaranja usluge na daljinu/prava na jednostrani raskid ugovora • Provedeno minimalno 6 inspekcijskih nadzora nad dionicima, vezano za rad službi za rješavanje prigovora pri operatorima • Smanjen je ukupni broj sporova vezano za transparentnost ugovaranja usluge na godišnjoj razini
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	HAKOM
Suradnička tijela:	Udruge za zaštitu potrošača
Okvirni rok	kontinuirano
Financijska sredstva	Vlastita sredstva

Mjera 3.8.	Jačanje mehanizama nadzora davatelja poštanskih usluga i univerzalne usluge
Opis mjere	Davatelji poštanskih usluga i njihova povjerenstva dužni su prilikom rješavanja prigovora/pritužbi korisnika poštanskih usluga pridržavati se rokova propisanih Zakonom o poštanskim uslugama te korisniku dostaviti pisani odgovor o utemeljenosti prigovora ili pritužbe. Sukladno Zakonu o poštanskim uslugama i davatelj univerzalne usluge također je obavezan poštanske pošiljke uručivati na propisan način i u zakonskim rokovima. HAKOM kontinuirano nadzire postupanje davatelja poštanskih usluga provođenjem inspekcijskih nadzora, kao i postupanje davatelja univerzalne usluge, kako bi osigurao poštivanje navedenih obveza i time osigurao zaštitu prava potrošača.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	• Provedeno najmanje 3 inspekcijska nadzora nad radom davatelja poštanskih usluga u postupku rješavanja prigovora/pritužbe godišnje. • Provedeno najmanje 3 inspekcijska nadzora nad davateljem univerzalne usluge godišnje
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	HAKOM
Suradnička tijela	Udruge za zaštitu potrošača
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Vlastita sredstva

Mjera 3.9.	Jačanje mehanizama nadzora u području prava putnika u željezničkom prometu
Opis mjere	HAKOM je nadležan za provedbu Uredbe (EU) 2021/782 europskog parlamenta i vijeća o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu i rješava prigovore putnika. HAKOM po službenoj dužnosti provodi postupke sa svrhom ispunjenja obveza propisanih Uredbom (EU) 2021/782 i svih odluka koje se odnose na prava putnika i drugim propisima kojima se uređuju prava putnika u željezničkom prijevozu. Kontinuiranim praćenjem stanja HAKOM proaktivno djeluje sa svrhom usklađenja s propisima i poboljšanja prava putnika u željezničkom putničkom prijevozu.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	• Provedeni inspekcijski nadzori nad željezničkim putničkim prijevoznikom i upraviteljem kolodvora - minimalno 2 godišnje • Provedeni nadzori i donesena rješenja u području zaštite prava putnika - minimalno 1 godišnje • Usklađeni opći uvjeti prijevoza s novousvojenim HR u EU propisima • Riješene pritužbe putnika u prosječnom roku od 30 dana

	• Osigurano povećanje dostupnosti informacija putnicima putem različitih kanala komunikacije u vlakovima te na putničkim terminalima
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	HAKOM
Suradnička tijela	Udruge za zaštitu potrošača
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Vlastita sredstva

Mjera 3.10	Podnošenje predstavki i telefon za potrošače HANFE
Opis mjere	Omogućavanje podnošenja predstavki i upita HANFI osigurava potrošačima/korisnicima financijskih usluga jednostavan kanal za prijavu nepravilnosti i zaštitu njihovih prava. Istovremeno, transparentna komunikacija s potrošačima pomaže HANFI u ranom prepoznavanju sistemskih rizika i potencijalnih tržišnih nepravilnosti. Pružanjem pravovremenih informacija i podrške, HANFA povećava financijsku sigurnost građana i jača povjerenje u financijski sustav.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere:	• 700 primljenih i odgovorenih upita i predstavki na godišnjoj razini
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo):	HANFA
Suradnička tijela:	Udruge za zaštitu potrošača
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Vlastita sredstva

Mjera 3.11.	Jačanje mehanizama nadzora nad energetske subjektima
Opis mjere	HERA u okviru svojih nadležnosti kontinuirano postupaju po prigovorima i žalbama krajnjih kupaca izjavljenih protiv postupanja i odluka energetskih subjekata. Kada se radi o problematici koja se odnosi na veći broj krajnjih kupaca, HERA ima na raspolaganju i provođenje postupka nadzora u kojem može, između ostalog, naložiti poduzimanje određenih radnji te naložiti otklanjanje nedostataka u radu. Time se osigurava postupanje energetskih subjekata u skladu s propisima s područja energetike i osigurava zaštita prava potrošača.

Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	Provedeno najmanje 3 postupka nadzora godišnje nad radom energetskih subjekata.
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	HERA
Suradnička tijela:	Udruge za zaštitu potrošača
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Vlastita sredstva

4. Informiranje i podizanje svijesti o pravima potrošača

Mjera 4.1.	Daljnje osnaživanje uloge i djelovanja NVZP-a putem većeg broja inicijativa i rada u manjim radnim podskupinama
Opis mjere	Nacionalno vijeće savjetodavno je tijelo u području zaštite potrošača u RH, koje prvenstveno omogućuje međusektorsku i interdisciplinarnu suradnju te provedbu horizontalnih konzultacija i predlaganja primjerenih mjera u području zaštite potrošača.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	- Sjednice NVZP-a održane na tromjesečnoj razini - Najmanje 3 inicijative vezano na prepoznate potrošačke probleme na kojima rade manje tematske i /ili radne skupine
Nositelj:	NVZP
Suradnička tijela:	DI, MFIN, MPUDT, MPŠR, MZOZT, MMPI, MVEP, MINTS, MIZ, MZOM, MDU, MUP, HNB, HANFA, AEM, HACZ, HERA, HAKOM, HGK, HOK, HUP, HUB, akademska zajednica, predstavnici pravosudnih tijela, sindikalne središnjice i udruge za zaštitu potrošača
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Državni proračun

Mjera 4.2.	Sustavna potpora udrugama za zaštitu potrošača u informiranju i savjetovanju potrošača putem besplatnog potrošačkog telefona, kao i kroz druge ciljane aktivnosti namijenjene potrošačima, a sve u sklopu sveobuhvatnih trogodišnjih programa potpore temeljem javnih natječaja.
Opis mjere	U cilju širenja pružanja usluga informiranja, izobrazbe i savjetovanja potrošača (posebice besplatnim potrošačkim telefonom, ali i različitim aktivnostima na terenu), kao i podizanja ukupne razine znanja potrošača o ovoj temi s jedne strane, kao i prepoznate potrebe sustavnog osnaživanja ljudskih, organizacijskih, komunikacijskih i stručnih kapaciteta

	potrošačkih udruga u RH, u provedbi je trogodišnji javni natječaj za financiranje projekata potrošačkih udruga „Osnaživanje potrošača“. Odabranih 5 udruga informira potrošače putem besplatne telefonske linije (0800 414 414) te uz stalni stručni nadzor i podršku MINGO. Udrugama će se kontinuirano pružati stručna pomoć (radionice, online radionice, terenski posjeti) kako bi što kvalitetnije pružale informacije i savjete potrošačima te kako bi razvijale svoje upravljačke kapacitete u provedbi različitih projekata. Ovaj se tip programa potpore planira u kontinuitetu, korištenjem sredstava državnog proračuna.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	• Temeljem provedenog javnog natječaja odabrano je 5 udruga – korisnica s kojima je MINGO sklopilo Ugovore o financiranju : „Razvojna organizacija zaštite potrošača“, Selnica; Udruga „Zvonimir“, Knin; „Centar za edukaciju i informiranje potrošača“, Bilje; „Potrošač“, Zagreb; Udruga za zaštitu potrošača „Splitski potrošač“, Split. • Udruge redovito, 3 puta tjedno pružaju besplatne savjete potrošačima putem besplatnog telefona, odgovaraju na upite potrošača elektroničkim putem, te prikupljaju na mjesečnoj razini podatke o tipu i broju potrošačkih upita, a sve uz stručnu podršku MINGO-a • Broj odgovorenih telefonskih upita potrošača povećan 3 puta u odnosu na prethodno razdoblje
Nositelj (državna tijelo - javnopravno tijelo)	MINGO
Suradnička tijela	Ured za udruge Vlade RH; Udruge - partneri, odnosno korisnice sredstava natječaja „Osnaživanje potrošača“
Okvirni rok	4. tromjesečje 2027.
Financijska sredstva	Državni proračun

Mjera 4.3.	Uspostava novog Središnjeg portala za potrošače (www.szp.hr), sa integriranim sustavom za zaprimanje i odgovaranje na upite potrošača te sustavom statističkog praćenja
Opis mjere	Portal www.szp.hr središnje je mjesto informiranja i savjetovanja potrošača u RH, no njegov sadržaj i tehničke performanse moraju se unaprijediti kako bi odgovorile na rastuće potrebe potrošača, udruga koje kontinuirano pružaju informacije potrošačima kao i digitalne transformacije. Stoga se pristupilo izradi novoga portala. Uz pristupačniji i moderniji sadržaj, 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.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	• Novi središnji portal za potrošače, koji uključuje i sustav zaprimanja i odgovaranja na upite potrošača je u funkciji i javno dostupan • Moguće je u svakom trenutku generirati objedinjene statističke podatke o: broju odgovorenih upita, vrsti potrošačkog problema, tipu trgovca/pružatelja usluge na koji se pritužbe odnose te gradu/županiji iz kojeg upit dolazi
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MINGO
Suradnička tijela	Udruge za zaštitu potrošača, nadležna javnopravna tijela
Okvirni rok	4. tromjesečje 2025.
Financijska sredstva	Državni proračun

Mjera 4.4.	Informiranje potrošača o sustavu zaštite prava potrošača redovitim odgovaranjem na upite građana elektroničkim putem, putem telefona MINGO-a, kao i putem interaktivnog vodiča za potrošače u sklopu novog portala www.szp.hr
Opis mjere	Djelatnici MINGO-a redovito – svakim radnim danom - odgovaraju na upite potrošača, i to u vremenskom rasponu od 1 do 5 radnih dana po primitku upita. Ova je aktivnost kontinuirano unaprjeđivana kroz praćenje postojećeg pravnog i institucionalnog okvira na koji službenici upućuju potrošače, interne kontrole kvalitete odgovora, kao i razvoja IT alata za kvalitetnije pružanje ove usluge i prikupljanja statistika o pruženim savjetima. Također, aktivnost je komplementarna informiranju koje provode udruge za zaštitu potrošača besplatnim potrošačkim telefonom, a zbirne će statistike odgovora na upite obuhvaćati odgovore na upite i pisanim putem koje pruža MINGO i telefonom koje pružaju potrošačke udruge.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	Odgovori potrošačima dostavljaju se u roku od 1 do 5 radnih dana • Odgovori MINGO-a potrošačima dostavljeni u roku od 1 do 4 radna dana • Broj odgovora MINGO-a potrošačima elektroničkim putem na razini prosjeka prethodne 3 godine (do 2000 odgovorenih upita godišnje); • Interaktivni vodič za svaku podvrstu potrošačkog upita postaje integralni dio portala www.szp.hr
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MINGO

Suradnička tijela	Udruge za zaštitu potrošača
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Državni proračun

Mjera 4.5.	Razvoj edukativnih materijala i informiranje putem suvremenih kanala informiranja
Opis mjere	Nastavak suradnje udruga s ostalim javnopravnim tijelima te udrugama za zaštitu potrošača na razini EU u izradi edukativnih materijala u suradnji s pružateljima javnih usluga. Pritom je ključno koristiti suvremene kanale poput internetskih stranica, društvenih mreža i medijskih kanala kako bi dosegli širu publiku. U tom pogledu kroz trogodišnji program MINGO-a za financiranje udruga, kao i druge slične programe na europskoj razini postoje dostupna sredstva za tu svrhu.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere:	Povećan je broj posjeta internetskim stranicama (portal za potrošače – www.szp.hr , službene stranice potrošačkih udruga), broj pregleda putem društvenih mreža, kao i nastupa u radijskim emisijama
Nositelji (državno tijelo - javnopravno tijelo)	Udruge za zaštitu potrošača
Suradnička tijela	Partnerske udruge i mreže za prava potrošača u Hrvatskoj i EU; sva javnopravna tijela u RH
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Državni proračun /vlastita sredstva

Mjera 4.6.	Informiranje gospodarstvenika o novim zakonskim rješenjima u području zaštite potrošačkih prava, u suradnji s relevantnim dionicima
Opis mjere	Informiranje se putem strukturiranih edukacija te objavljenih / poslanih mišljenja o novim zakonskim rješenjima odvija u suradnji s relevantnim dionicima, a sve kako bi se osigurala učinkovita implementacija zakonskih rješenja u svrhu zaštite potrošača
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere:	• 3 održane edukacije za gospodarstvenike na godišnjoj razini • 85 poslanih odgovora (mišljenja) gospodarstvenicima vezano za zakonska rješenja iz područja zaštite potrošača na godišnjoj razini
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MINGO
Suradnička tijela	HGK, HUP, HOK te ostala nadležna tijela

Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Državni proračun/vlastita sredstva

Mjera 4.7.	Obilježavanje Svjetskog dana prava potrošača, 15. ožujka
Opis mjere	Obilježavanje Svjetskog dana prava potrošača, 15. ožujka kako bi se na središnjoj konferenciji u fokus stavio potrošač i podizanje razine informiranosti iz područja zaštite potrošača
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	Održana središnja konferencija povodom obilježavanja Svjetskog dana zaštite prava potrošača, ožujak svake godine
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MINGO
Suradnička tijela	HGK; udruge za zaštitu potrošača, akademska zajednica, TDU-i, drugi dionici politike zaštite potrošača
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Državni proračun

Mjera 4.8.	Sustavno jačanje financijske pismenosti potrošača, informiranjem i podizanjem svijesti o pravima potrošača u suradnji s relevantnim dionicima
Opis mjere	MFIN, kao koordinator aktivnosti na području financijske pismenosti u RH, u suradnji s članovima Operativne radne grupe za praćenje provedbe mjera i aktivnosti definiranih Akcijskim planom za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača ¹⁴ temeljem Nacionalnog strateškog okvira za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača za 2021.-2026. i sukladno pripadajućim akcijskim planovima kontinuirano provodi mjere i aktivnosti usmjerene na unaprjeđenje informiranosti i razvoj financijskih kompetencija građana, s ciljem podizanja razine financijske pismenosti potrošača u RH.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	Sustavna provedba <i>Akcijskog plana za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača za 2025.-2026.</i> čiji će rezultati biti praćeni kvalitativnim i kvantitativnim pokazateljima, prema <i>Izvešću o provedbi Akcijskog plana za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača za 2025.-2026.</i>, a koji uključuje provedbu 6 mjera usmjerenih prema ciljnim skupinama kojima su namijenjene: djeci i

¹⁴ Popis članova Operativne radne grupe za praćenje provedbe mjera i aktivnosti definiranih Akcijskim planom za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača <https://mfin.gov.hr/istaknute-teme/financijska-trzista-i-financijska-pismenost/financijska-pismenost-potrosaca/3293>

	mladima, odraslima mlađe dobi, osobama radne dobi koje ostvaruju prihode, osobama starije životne dobi te ukupnoj populaciji Izrada i donošenje <i>Nacionalnog strateškog okvira za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača za 2027.-2032.</i> početkom 2027. godine te njegova sustavna provedba, kao i provedba pripadajućih akcijskih planova.
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MFIN
Suradnička tijela	Članovi Operativne radne grupe za praćenje provedbe mjera i aktivnosti definiranih Akcijskim planom za unaprjeđenje financijske pismenosti potrošača
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Državni proračun; vlastita sredstva OPRG

Mjera 4.9.	Jačanje financijske pismenosti potrošača putem edukacija za ciljane korisničke skupine
Opis mjere	HGK će nastaviti s provođenjem edukativno-informativnih aktivnosti u cilju podizanja financijskih znanja u društvu, a posebice ciljne skupine mladih (srednjoškolaca i studenata) i njihovih profesora. Edukacijske aktivnosti će se provoditi u Zagrebu i u drugim gradovima kroz mrežu županijskih komora te putem online edukacija. Ostale aktivnosti su objave na www.hgk.hr , društvenim mrežama, tiskanim i online medijima te izrada tematskih brošura
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	- Rast prosječne financijske pismenosti u RH (prema metodologiji OECD-a). 2.000 educiranih sudionika (srednjoškolaca i studenata, predstavnika JLPS) putem online edukacija i edukacija uživo 32 sadržajno vezanih objava na stranicama www.hgk.hr
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	HGK
Suradnička tijela	Članovi HGK (banke, društva za osiguranje, društva za upravljanje investicijskim i mirovinskim fondovima) te HANFA i HNB
Okvirni rok	4. tromjesečja 2028.
Financijska sredstva	Vlastita sredstva

Mjera 4.10.	Informiranje potrošača o propisima i sudskoj praksi u području potrošačkoga kreditiranja
Opis mjere	Vrhovni sud RH donio je niz pravnih shvaćanja vezanih uz promjenjive kamatne stope, ulazne naknade za obradu kredita i izlaznih naknada za prijevremenu otplatu kredita, te zastaru vezano uz ovu problematiku. O

	ovoj je problematici odlučivao i Ustavni sud RH. Međutim, prosječni potrošač u pravilu ne razumije sadržaj istih i njihov pravni učinak. Potrebno je informirati potrošače o pravnim izvorima potrošačkog kreditiranja te o sudskoj praksi u tom području i to organiziranjem javnih tribina i okruglih stolova te javnim informiranjem.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	Povećan broj informiranih građana u području potrošačkog kreditiranja, u cilju ostvarenja pojedinačnih potrošačkih prava
Nositelji	Udruge za zaštitu potrošača
Suradnička tijela	Partnerske udruge za zaštitu potrošača u Hrvatskoj i EU (u edukacijama); diseminacija vijesti o događajima putem jedinstvenog potrošačkoga portala www.szp.hr
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Vlastita sredstva

Mjera 4.11.	Edukativni materijali, edukacije za javnost te upozorenja za potrošače HANFE
Opis mjere	Edukativni materijali i kontinuirano održavanje edukacija za različite ciljne skupine omogućuju građanima bolje razumijevanje financijskih proizvoda i prava, čime se smanjuje rizik od loših financijskih odluka. Povećanjem razine financijske pismenosti HANFE doprinosi jačanju otpornosti potrošača na prijevare i njihovom razumijevanju tema iz područja financija, a takvo sustavno educiranje javnosti posljedično potiče odgovorno financijsko ponašanje. Upozorenja za potrošače preveniraju financijske prijevare poput lažnih investicijskih platformi i prevarantskih dopisa. Ovim alatom HANFA smanjuje rizik od financijskih gubitaka štiteći potrošače od neovlaštenih subjekata te istovremeno jača svijest javnosti o sve sofisticiranijim oblicima financijskih prijevara.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere:	• 30 održanih edukacija na godišnjoj razini • 5 objavljenih upozorenja na godišnjoj razini
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo):	HANFA
Suradnička tijela:	/
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Vlastita sredstva

Mjera 4.12.	Informiranje putnika, zračnih prijevoznika, zračnih luka i turističkih agencija o primjenjivom regulatornom okviru te praksi Europskog suda
Opis mjere	Sustavno informiranje putnika o regulatornom okviru omogućava im da upoznaju svoja prava, kao što su minimalna razina pomoći u slučaju kašnjenja, otkazivanja leta, uskraćenog ukrcaja i premještaja u niži razred, kao i prava osoba s invaliditetom te smanjenom pokretljivošću. Informiranje zračnih prijevoznika olakšava njihovo djelovanje u skladu s međunarodnim standardima, važećim propisima u području civilnog zračnog prometa, što sve doprinosi sigurnosti i neometanom odvijanju zračnog prometa, ujednačenosti u postupanju prema svim putnicima, a time i učinkovitoj zaštiti njihovih prava.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	• S ciljem što bolje informiranosti zračnih prijevoznika, zračnih luka i turističkih agencija o postojećem međunarodnom, europskom i nacionalnom regulatornom okviru te praksi Europskog suda, HACZ 2 puta godišnje organizira radionice na temu »zaštita prava putnika u zračnom prometu« • 2024. godine HACZ je periodički pokrenula objavu Novosti (Newsletter) na društvenim mrežama <i>Facebook</i> i <i>Linkedin</i> putem kojih se putnici mogu informirati o najvažnijim aktualnostima u području zaštite prava putnika, kako o svojim pravima tako i o obavezama u odnosu na to što predstavlja neprihvatljivo ponašanje putnika u zračnoj luci i na letu („unruly passengers“) • Postavljeni su plakati na glavnim hrvatskim zračnim lukama (4), s pripadajućim QR kodovima učitavanjem kojih putnik zaprima informacije o svojim pravima i obvezama • Upiti i prigovori putnika rješavaju se kontinuirano u okviru HACZ, na razini 2024. godine (oko 850 prigovora te 200 upita putnika)
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	HACZ
Suradnička tijela	zračni prijevoznici, zračne luke
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Vlastita sredstva

5. Stvaranje pretpostavki za održivu i kružnu potrošnju

Mjera 5.1.	Razvijen i proveden program edukacija o Odluci o provedbi zelene javne nabave („Narodne novine“, broj 137/24)
Opis i kontekst mjere	Razviti program edukacije i koordinirati edukacije o Odluci o provedbi zelene javne nabave („Narodne novine“, broj 137/24). Zelena javna nabava je instrument zaštite okoliša kojim se potiče nabava roba, usluga i radova sa smanjenim ekološkim utjecajem tijekom njihova životnog

	ciklusa. Edukacije su namijenjene javnim naručiteljima kako bi osnažili njihove kapacitete za provedbu predmetne Odluke. Korištenjem instrumenata zelene javne nabave izravno se potiče održiva potrošnja od strane javnih naručitelja te se istovremeno potiče i održiva proizvodnja.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	• Razvijen program edukacije; • Adekvatno oglašene i održane edukacije za sve skupine javnih naručitelja u RH - održano 12 radionica; edukacijama obuhvaćeno minimalno 600 osoba koje već posjeduju certifikat iz području javne nabave;
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MZOZT
Suradnička tijela	-
Okvirni rok	4. tromjesečje 2025.
Financijska sredstva	Državni proračun

Mjera 5.2	Sustavna promocija zelene javne nabave i eko-oznaka.
Opis mjere	Promocija ovih instrumenata zaštite okoliša, s jedne strane zelene javne nabave, a s druge eko-oznaka za proizvode i usluge koje poštuju visoke standarde zaštite okoliša tijekom životnog ciklusa je, između ostalih ciljnih skupina, usmjerena na potrošače. Informiranjem i promocijom ovih dvaju instrumenata ojačavaju se njihove kompetencije prilikom odabira proizvoda i usluga sa smanjenim utjecajem na okoliš te potiču odgovorni i održivi potrošački izbori.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	• Povećan broj promotivnih objava na službenim internetskim stranicama MZOZT- a (članaka, biltena, newslettera i sl.), kao i posredno - putem Središnjeg portala za potrošače www.szp.hr
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MZOZT
Suradnička tijela	MINGO
Okvirni rok	kontinuirano
Financijska sredstva	Državni proračun

Mjera 5.3.	Sustavno podizanje svijesti potrošača o sprječavanju nastajanja otpada od hrane i bacanja hrane
Opis mjere	MPŠR je nadležno za politiku sprječavanja nastanka otpada od hrane. U RH godišnje se baci 286.379 tona hrane od čega oko 76 % otpada od hrane nastaje u kućanstvima. Iz navedenog razloga, posebni naglasak u Planu sprječavanja i smanjenja nastajanja otpada od hrane RH za razdoblje od 2023. do 2028. godine, stavljen je na edukaciju i informiranje potrošača, a posebno onih najmlađih. U cilju podizanja svijesti potrošača o ovoj temi MPŠR je pokrenulo niz aktivnosti pod sloganom „Pojedi, podijeli, hrana nije otpad“, kao i internet platformu „Hrana-nije-otpad“ na kojoj su dostupne aktivnosti i edukativni materijali na temu sprječavanja otpada od hrane.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	• Ažurirani podaci na internet platformi za sprječavanje otpada od hrane https://hrana-nije-otpad.mps.hr/ • Organizacija izložbe učeničkih radova „Hrana nije otpad. I ja mogu utjecati“ povodom 29. rujna, međunarodnog dana osviještenosti o gubicima i otpadu od hrane • Distribucija edukativne slikovnice (40.000 komada) učenicima 1. razreda svih osnovnih škola RH pod nazivom „Kako su Dora i Mario spasili hranu“
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MPŠR
Suradnička tijela	Dionici prehrambenog lanca i doniranja hrane, osnovne i srednje škole
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Državni proračun

6. Ublažavanje socijalnih učinaka inflacije

Mjera 6.1.	Provedba Zakona o iznimnim mjerama kontrole cijena („Narodne novine, broj 40/25) i Odluke o izravnim mjerama kontrole cijena određenih proizvoda i određenih kategorija proizvoda u trgovini na malo („Narodne novine“, broj 17/25)
Opis mjere	Potreba za navedenom mjerom pokazala se radi ublažavanja inflatornih pritisaka na stanovništvo i osiguranja stabilnosti tržišta, a napose kako bi se pomoglo ekonomski ranjivim skupinama građana (umirovljenici, osobe s niskim prihodima, osobe primatelji neke od socijalnih naknada). Ograničavanje cijena osnovnih proizvoda (liste ukupno 70 proizvoda/ kategorija proizvoda) ima s jedne strane za cilj promptnu zaštitu najranjivijih skupina stanovništva, a s druge se očekuje i neizravno djelovanje na smanjenje cijena i drugih proizvoda / kategorija proizvoda.

	U narednom razdoblju provest će se praćenje tržišnih uvjeta koji će se prilagođavati prema gospodarskoj situaciji, inflaciji i potrebama potrošača te će se sukladno tome usklađivati stupanj i načini regulacije.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	- Sukladno praćenju kretanja cijena od strane MINGO-a, kao i IPC-Indeksa potrošačkih cijena DZS-a te stopa inflacije (prema <i>Eurostatu</i>), ograničen je rast cijena za ciljanih 70 namirnica, te je smanjen rast cijena u kategoriji <i>Hrana i bezalkoholna pića</i> - Kontinuirano provođenje inspekcijskih nadzora DI o vezanih za navedenu mjeru
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MINGO
Suradnička tijela	DI, MPŠR, AZTN, HNB
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Državni proračun

Mjera 6.2.	Propisivanje obveze određenim kategorijama trgovaca da objave važeće cjenike na svojim mrežnim stranicama te obveze isticanja dodatne cijene koja je bila primjenjiva na točno određeni datum za sve trgovce.
Opis mjere	Mjera je osmišljena i provedena Odlukom o objavi cjenika i isticanju dodatne cijene kao mjera izravne kontrole cijena u trgovini na malo („Narodne novine“, broj 75/2025), a na korist potrošača. Mjerom je uvedena obveza svakodnevne objave ažuriranih cjenika na internetskim stranicama i to u datotekama pogodnim za automatsku obradu što omogućuje kvalitetnu usporedbu cijena kod raznih trgovaca i izradu aplikacija za usporedbu cijena, kao i objava dodatne (referentne) cijene na dan (2. svibnja 2025.).
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	- Objavljeni cjenici na internetskim stranicama određenih kategorija trgovaca - Istaknute dodatne cijene kod svih trgovaca koji obavljaju registriranu djelatnost trgovine na malo - Kontinuirano provođenje inspekcijskih nadzora DI vezanih za navedenu mjeru
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MINGO
Suradnička tijela	MPŠR, DI, AZTN, HNB
Okvirni rok	Kontinuirano

Mjera 6.3	Posebna zaštita ranjivih skupina potrošača kroz rad i suradnju udruga za zaštitu potrošača
Opis mjere	Kroz svakodnevne pozive potrošača na besplatnu liniju, udruge su u mogućnosti detektirati one skupine stanovništva najizloženije ranjivosti u različitim kategorijama potrošnje (osobe starije životne dobi koje se suočavaju s problemima u telefonskoj prodaji ili nisu vične modernim tehnologijama, osobe s invaliditetom u online kupovini, osobe u ruralnim područjima). Na temelju tih iskustava, kao i podataka koje o tipovima upita potrošača sakuplja MINGO, udruge za zaštitu potrošača mogu pružiti usmjereniju pomoć i savjetovanje te predložiti ciljana rješenja za smanjenje izloženosti ranjivih skupina.
Indikator (pokazatelj) uspješnosti provedbe mjere	Razvijene specifične projektne aktivnosti te preporuke za svaku od ranjivih skupina
Nositelji	Udruge za zaštitu potrošača
Suradnička tijela	MINGO, partnerske udruge za zaštitu potrošača u Hrvatskoj i EU, kao i druga nadležna javnopravna tijela
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Državni proračun / vlastita sredstva

7. Poboljšanje sustava opće sigurnosti neprehrambenih proizvoda i informiranja potrošača o hrani

Mjera 7.1.	Provedba Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2023/988 o općoj sigurnosti proizvoda, u cilju osiguravanja provedbe Uredbe (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
Opis mjere	Provedbom Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2023/988 osiguravaju se uvjeti za provedbu Uredbe (EU) 2023/988 osiguravajući visoku razinu zaštite potrošača u pogledu sigurnosti proizvoda koji se stavljaju na tržište ili na raspolaganje na tržište RH. Konkretno, zakonodavnim izmjenama određena su nadležna nacionalna tijela, i to MINGO kao nadležno tijelo za provođenje predmetne Uredbe te DI kao nacionalna kontaktna točka za sustav <i>Safety Gate</i>, te se propisuju učinkovite, odvratajuće i proporcionalne inspekcijske mjere i prekršajne sankcije za slučaj kršenja Zakona.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	Uredba (EU) 2023/988 provodi se kroz odredbe Zakona od 2. tromjesečja 2025.

	Izmjene promovirane u javnosti putem javnih medija, službenih internetskih stranica MINGO-a, edukacije trgovaca, redovitog odgovaranja na upite potrošača i trgovaca u vezi obveza koje proizlaze iz odredbi Zakona
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MINGO
Suradnička tijela	MUP, MMPI, MIZ, DI, DZM, HAKOM
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Državni proračun

Mjera 7.2.	Informiranje potrošača o prepoznatljivosti proizvoda iz europskog i nacionalnog sustava kvalitete poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda i značenju oznaka ZOI, ZOZP i ZTS i oznake Dokazana kvaliteta Hrvatska / Dokazana kvaliteta.
Opis mjere	Proizvodi čiji su nazivi zaštićeni jednom od oznaka iz sustava kvalitete za poljoprivredne i prehrambene proizvode na hrvatskom tržištu još su uvijek nedovoljno prepoznati. Iako takvi proizvodi imaju dodanu vrijednost, nedovoljno poznavanje samih znakova na proizvodima kao i njihovog značenja, dovodi u pitanje spremnost potrošača na izdvajanje većeg iznosa za kupnju takvog proizvoda, a navedeno neposredno utječe i na zainteresiranost proizvođača za ulazak u sustav proizvodnje zaštićenih proizvoda. Aktivnosti usmjerene na promociju proizvoda iz sustava kvalitete poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda (ZOI, ZOZP, ZTS) i nacionalnog sustava kvalitete poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda „Dokazana kvaliteta“, kao i promocija samih znakova i njihovog značenja ključni su faktori za veću potražnju zaštićenih proizvoda.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	- Kontinuirano ažurirani podaci na službenoj internetskoj stranici MPŠR o sustavima kvalitete - Edukativni materijali za potrošače u digitalnom obliku dostupni su na službenoj internetskoj stranici MPŠR; Ostvaren je plan tiska publikacija od 2500 primjeraka - Održavanje 2 sajma na godišnjoj razini povodom Dana obilježavanja zaštićenih autohtonih proizvoda i Sajma zimnice, ekoloških i autohtonih proizvoda
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MPŠR
Suradnička tijela	Certificirani proizvođači, delegirana tijela
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Državni proračun

8. Unaprjeđenje zaštite potrošača u digitalnom okruženju i razvoj digitalnih alata za potrošače

Mjera 8.1.	Portal „WEB HEROJ“ i popratne aktivnosti u području prevencije internetskih prijevara MUP-a
Opis mjere	Putem portala https://webheroj.hr/ omogućiti potrošačima pristup osnovnim informacijama o mogućim nezakonitim aktivnostima u digitalnom okruženju, odnosno modalitetima online prijevara (prijevare s računima, direktorske prijevare, investicijske prijevare, prijevare kod online kupnje i romantične prijevare), krađe identiteta („phishing“, krađa identiteta SMS-om, pozivom i putem lažnih stranica banaka), te pružiti savjete o samozaštitnom ponašanju potrošača u cilju sprječavanja prijevara i nastanka materijalne štete, kao i o tome na koji način postupiti kada i ako nastupi štetna posljedica za potrošača
Indikator (pokazatelj) uspješnosti provedbe	Statistički podaci o broju pristupa na portal https://webheroj.hr/ pokazuju rast na godišnjoj razini
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MUP
Suradnička tijela	MINGO, HGK i udruge iz područja prava potrošača
Okvirni rok	3. tromjesečja 2025.
Financijska sredstva	Državni proračun

Mjera 8.2.	Unaprjeđenje zaštite potrošača u digitalnom okruženju kroz strateške prijedloge unaprjeđenja digitalne financijske pismenosti
Opis mjere	Rezultati istraživanja digitalne financijske pismenosti po metodologiji OECD-a pokazali su potrebu poduzimanja konkretnih aktivnosti kako bi se potrošači lakše i sigurnije snalazili u digitalnom okruženju naročito u pogledu digitalnih financija. Očekuje se kako će provedba TSI flagship projekta Europske komisije <i>24HR25 – Improving the use of financial services through enhanced digital financial literacy in Croatia</i> doprinijeti podizanju digitalne financijske pismenosti i svijesti o rizicima digitalne financijske sigurnosti među građanima u Hrvatskoj.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	- Proveden je projekt <i>24HR25 – Improving the use of financial services through enhanced digital financial literacy in Croatia</i> - Dobiveni su prijedlozi strategije digitalne financijske pismenosti - Dobiveni su prijedlozi alata za poboljšanje digitalne financijske pismenosti: alat za samoprocjenu, edukativni materijali.
Nositelji (državna tijela - javnopravna tijela)	HNB, MFN i HANFA

Suradnička tijela	EK, OECD
Okvirni rok	3. tromjesečje 2026.
Financijska sredstva	EU sredstva / Državni proračun

Mjera 8.3.	mHNB - mobilna aplikacija u cilju bolje informiranosti potrošača na financijskome tržištu
Opis mjere	mHNB je mobilna aplikacija razvijena s ciljem donošenja informiranih odluka potrošača nakon usporedbe aktualne ponude bankarskih i izabраних platnih usluga. Na temelju podataka prikupljenih od kreditnih institucija, HNB redovito ažurira podatke o 6 najčešće korištenih vrsta potrošačkih kredita, 4 najčešće korištene vrste štednje te omogućava usporedbu naknada za 13 najčešće korištenih platnih usluga. Ovaj online alat dostupan je potrošačima koji koriste mobilne operative sustave, a informacije su dodatno dostupne i na web stranici HNB-a.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	• 5.000 posjeta na godišnjoj razini Informativnim listama za kredite i depozite te Usporedbi bankovnih naknada putem internetske stranice HNB-a • 1.000 preuzimanja mobilne aplikacije mHNB na godišnjoj razini
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	HNB
Suradnička tijela	-
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	Vlastita sredstva

Mjera 8.4.	Donošenje Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2023/2854 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. prosinca 2023. o usklađenim pravilima za pravedan pristup podacima i njihovu uporabu i o izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive (EU) 2020/1828
Opis mjere	Glavni cilj Akta o podacima je osigurati pravednije uvjete u podatkovnom gospodarstvu, omogućavajući korisnicima pristup i korištenje podataka koje sami stvaraju korištenjem povezanih uređaja koje posjeduju, unajmljuju ili zakupljuju. Ti podaci mogu značajno doprinijeti gospodarstvu – primjerice, mogu se koristiti za razvoj dodatnih usluga, poboljšanje postojećih i stvaranje novih proizvoda koji koriste i tvrtkama i potrošačima.

Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere:	Usvojen novi Zakon o provedbi Uredbe (EU) 2023/2854 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. prosinca 2023. o usklađenim pravilima za pravedan pristup podacima i njihovu uporabu i o izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive (EU) 2020/1828 (Akt o podacima)
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MPUDT
Suradnička tijela	Nadležna tijela državne uprave
Okvirni rok	2. tromjesečje 2026.
Financijska sredstva	Državni proračun

9. Međunarodna suradnja u zaštiti potrošača – ECC Net i OECD

Mjera 9.1.	Daljnji razvoj Europskog potrošačkog centra Hrvatska (ECC Net)
Opis mjere	Europski potrošački centar Hrvatska bavi se rješavanjem prekograničnih pritužbi potrošača prilikom kupovine na području EU, Islanda, Norveške i UK
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere:	800 riješenih pritužbi potrošača na godišnjoj razini 120.000 posjetitelja internetske stranice www.ecc-croatia.hr
Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MINGO
Suradnička tijela	Mreža Europskih potrošačkih centara (ECC Network), EK
Okvirni rok	Kontinuirano
Financijska sredstva	EU sredstva / Državni proračun

Mjera 9.2.	Provođenje aktivnosti u svrhu ispunjavanja dugoročnih preporuka Odbora za potrošačku politiku OECD-a
Opis mjere	Slijedom pretpristupnog procesa RH OECD-u, MINGO je, kao tijelo horizontalno nadležno za politiku zaštite potrošača, koordiniralo i provodilo niz aktivnosti u svrhu izvještavanja Odbora za potrošačku politiku OECD-a, kao matičnog odbora za pretpristupni proces u domeni potrošačke politike, o usklađenosti pravnog sustava RH s preporukama OECD-a koje uređuju zaštitu potrošača.
Ciljani pokazatelj (indikator) uspješnosti provedbe mjere	- Poduzete su aktivnosti u cilju ispunjavanja dugoročnih preporuka Odbora za potrošačku politiku OECD-a, u suradnji s tijelima - nositeljima pojedine dugoročne preporuke OECD-a - Najmanje 2 Izvješća o napretku prema Odboru za potrošačku politiku OECD-a vezano uz poduzete korake ka ispunjavanju dugoročnih preporuka

Nositelj (državno tijelo - javnopravno tijelo)	MINGO
Suradnička tijela	OECD, DI, MZOZT, MPUDT, HAKOM, CARNET, HGK (po potrebi, i drugi TDU-i u okviru njihove nadležnosti)
Okvirni rok	Do pristupanja RH OECD-u i nadalje kontinuirano
Financijska sredstva	Državni proračun