NN 29/2021 (24.3.2021.), Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine

HRVATSKI SABOR

620

Na temelju članka 130. stavka 2. Zakona o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, br. 41/14., 110/15. i 14/19.) Hrvatski sabor na sjednici 19. ožujka 2021. donio je

NACIONALNI PROGRAM
ZAŠTITE POTROŠAČA ZA RAZDOBLJE OD 2021. DO 2024. GODINE

SAŽETAK

Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. (u daljnjem tekstu: Nacionalni program) utvrđuje prioritetna područja koja je potrebno unaprijediti u nadolazećem razdoblju kako bi se osnažio položaj potrošača u Republici Hrvatskoj te povećalo njihovo povjerenje u tržište.

Politika zaštite potrošača iznimno je dinamično multisektorsko i multidisciplinarno područje koje zahtijeva uključenost i koordinaciju aktivnosti brojnih dionika, od nadležnih ministarstava, regulatornih agencija, lokalne i regionalne samouprave, nadzornih tijela pa sve do organizacija civilnog društva.

Nacionalni program zajednički je rezultat rada svih dionika te je usklađen s tradicionalnim izazovima te izazovima globalnog rasta *online* trgovine i novih tehnologija kojima se potrošači služe.

U razdoblju od 2021. do 2024. predviđen je daljnji razvoj zakonodavnog okvira, aktivno praćenje promjena i trendova u zakonodavstvu Europske unije, kao i daljnji razvoj alata koji omogućuju jednostavnije ostvarivanje potrošačkih prava. Nacionalni program usmjeren je na učinkovitiji nadzor nad tržištem te bolju informiranost i educiranost potrošača kako bi se potaknulo potrošače da donose informirane odluke, razmišljaju o zdravlju i sigurnosti te na taj način potiču održivu potrošnju.

S obzirom na veliki obuhvat politike zaštite potrošača, njezinu multidisciplinarnost i dinamičnost, u idućem razdoblju vodit će se računa o daljnjem institucionalnom razvoju i jačanju administrativnih kapaciteta u tijelima državne uprave i udrugama za zaštitu potrošača.

Zbog pojave pandemije uzrokovane virusom COVID-19, životni stil i navike građana morale su se prisilno i brzo mijenjati. S obzirom na to da se do sada nismo susreli s tako velikim i dugotrajnim razmjerima krize, pandemija nas je upozorila na neke postojeće slabosti funkcioniranja tržišta i zaštite potrošača. U idućem razdoblju radit će se na uspostavi okvira kako bi se na odgovarajući način odgovorilo na ovakve i slične iznimne situacije.

Velika pažnja u provedbi ovoga Nacionalnog programa posvetit će se mjerama koje će biti upotrijebljene u svrhu zaštite potrošača tijekom procesa uvođenja eura kao zakonskog sredstva plaćanja. S obzirom na bojazan građana da će uvođenje eura dovesti do povećanja cijena i smanjenja životnog standarda, posebna pažnja posvetit će se informiranju potrošača o promjenama koje nadolaze s ciljem zaštite od neopravdanog povećanja cijena i neispravnog preračunavanja cijena.

U razdoblju provedbe ovoga Nacionalnog programa stvarat će se uvjeti za efikasniju provedbu potrošačkog zakonodavstva, bolju informiranost potrošača, lakše ostvarenje potrošačkih prava te jačanje prava potrošača u digitalnom okruženju.

1. UVOD

Politika zaštite potrošača jedna je od iznimno važnih politika Republike Hrvatske čiji je glavni cilj unaprjeđenje kvalitete života građana tako da građani u svakodnevnom životu u potpunosti mogu uživati visoke standarde zaštite koju pruža zakonodavni okvir kojim se reguliraju i štite ekonomski interesi građana potrošača prilikom kupnje roba i usluga.

Predstavlja skup različitih mjera i aktivnosti putem kojih svi dionici žele povećati razinu zaštite potrošača kojima često nedostaju znanja i informacije vezano za rastuću ponudu roba i usluga na tržištu.

Koliko je politika zaštite potrošača korisna, učinkovita i podložna promjenama posebice je vidljivo u svjetlu krize uzrokovane pandemijom COVID-19. Promijenili su se obrasci potrošnje i mobilnosti građana. Istraživanja su pokazala da je tijekom pandemije COVID-19 svaki peti hrvatski građanin doživio neki oblik kršenja potrošačkih prava.[1](Izvor: Istraživanje o stavovima potrošača agencije IPSOS, listopad 2020.)

Istodobno, politika zaštite potrošača često se mijenja i dopunjava zbog učestalih i brzih promjena na tržištu koje se odnose na modernije načine poslovanja, stoga potrošač nije uvijek svjestan svojih prava i često ih nije u mogućnosti iskoristiti.

Budući da je potrošač jedan od ključnih čimbenika koji izravno utječe na poslovne aktivnosti gospodarstvenika i u konačnici na konkurentnost i gospodarski rast, politika zaštite potrošača od velike je važnosti za učinkovito funkcioniranje jedinstvenog tržišta Europske unije.

Hrvatski potrošač postao je i potrošač jedinstvenog tržišta Europske unije i na taj način se našao u jednom velikom gospodarskom okruženju s velikim brojem izazova za koja su nužna znanja i vještine kako ne bi postao žrtva nepoštenih poslovnih praksi.

Uvažavajući sve navedeno, jedna od ključnih uloga potrošačke politike je osnažiti prava potrošača u skladu s trenutačnim tehnološkim i društvenim kretanjima, osigurati potrošačima mogućnost iskorištavanja prednosti jedinstvenog i digitalnog tržišta te im omogućiti neometan pristup svim robama i uslugama koje se pružaju.

2. POLITIKA ZAŠTITE POTROŠAČA U EUROPSKOJ UNIJI

Europska komisija intenzivno radi na promicanju potrošačkih prava na jedinstvenom tržištu te je u sklopu »Paketa iz ožujka« 2020. predstavila dvije Komunikacije: *»Utvrđivanje i uklanjanje prepreka na jedinstvenom tržištu«*[2] *(Komunikacija EK Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija COM(2020) 93 final.)*

i *»Dugoročni akcijski plan za bolju provedbu i osiguravanje primjene pravila jedinstvenog tržišta«*[3] *(Komunikacija EK Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija COM(2020) 94 final.)*
koje su dio šireg paketa nove Industrijske strategije za Europu.

Komisija se u *Komunikaciji »Utvrđivanje i uklanjanje prepreka na jedinstvenom tržištu«* usredotočila na ključne prepreke iz perspektive europskih poduzeća i potrošača. Radi se o 13 najčešćih prepreka u prekograničnom poslovanju, o čemu najčešće izvještavaju poduzeća (u pogledu prekogranične trgovine ili poslovnog nastana) i potrošači (u pogledu prekograničnih kupnji roba ili usluga).

Na postojeće slabosti u području zaštite prava potrošača posebice je upozorila pandemija uzrokovana virusom COVID-19. Uslijedio je velik broj otkaza mnogobrojnih turističkih aranžmana, rezervacija smještaja i transportnih usluga, kako od strane potrošača tako i od strane trgovaca te ostalih pružatelja usluga.

Iskustva stečena tijekom pandemije pokazala su potrebu za uspostavljanjem odgovarajućeg okvira kako bi se odgovorilo na ovakve iznimne situacije. Potrebno je razmotriti i revidirati prijedlog da se na razini Europske unije ujednače odredbe kojima se uređuju situacije tzv. »više sile« (vis *major),* kako bi se ubuduće izbjeglo različito postupanje vezano za mogućnost raskida ugovora koji se nisu mogli izvršiti zbog izvanrednih situacija kao što je pandemija uzrokovana virusom COVID-19.

Posljedice krize dovele su do izražaja važnost digitalizacije te podizanja informatičke pismenosti potrošača. Kupovina putem interneta pokazala se kao sigurniji način kupovine roba i usluga s obzirom na to da način na koji se ona obavlja ne predstavlja zdravstvenu vrstu rizika (tzv. kupovina iz sigurnosti vlastitog doma).

Posljednjih nekoliko godina Europska komisija intenzivno se bavi uređenjem potrošačkih prava na jedinstvenom digitalnom tržištu. U okviru *»Strategije jedinstvenog digitalnog tržišta za Europu«* predložila je donošenje niza zakonodavnih prijedloga kojima je cilj urediti digitalno okruženje jedinstvenog tržišta Europske unije te ga učiniti sigurnijim za potrošače.

U nastojanju da se iskoristi sav potencijal *online* trgovine, Europski parlament i Vijeće Europske unije 2019. donijeli su dvije direktive kojima se nastoji uspostaviti okvir za integraciju digitalne dimenzije u unutarnje tržište (tzv. digitalne direktive).[4](Direktiva (EU) 2019/771 od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ i Direktiva (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga.) Radi se o direktivama kojima se uređuje ugovorno pravo odnosno određeni aspekti potrošačkog ugovora o kupoprodaji robe i potrošačkog ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Također, Europska komisija 13. studenoga 2020. objavila je Komunikaciju »Novu strategiju za potrošače«[5](Nova strategija za potrošače dostupna je na poveznici: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0696&from=EN) gdje je predstavljena vizija politike Europske unije za zaštitu potrošača od 2020. do 2025.

Ključna područja Nove strategije su: zelena tranzicija, digitalna transformacija, učinkovita provedba prava potrošača, posebne potrebe određenih skupina potrošača i međunarodna suradnja.

Nadalje, Europska komisija tijekom 2021. planira usvojiti i tri nove zakonodavne inicijative: izmjene Direktive o potrošačkim kreditima, izmjene Direktive o općoj sigurnosti proizvoda te novu Direktivu o zelenom osnaživanju potrošača.

U sljedećem razdoblju planira se revizija Direktive o potrošačkim kreditima koja će biti usmjerena na tri teme: 1) proširenje polja primjene Direktive na neke proizvode koji prethodno nisu bili obuhvaćeni (primjerice tzv. revolving krediti, krediti ispod 200 eura), 2) pružanje nužnih informacija potrošačima prilikom oglašavanja kredita (potrebne su jasnije poruke upozorenja, važno je da potrošač dobije sve potrebne informacije prije trenutka sklapanja ugovora), 3) odgovorno posuđivanje.

Izmjenom Direktive o općoj sigurnosti proizvoda adresirat će se više dijelova u području razvoja novih tehnologija: *online* prodaja, pitanje korištenja novih tehnologija u proizvodima (npr. tehnologije koje koriste umjetnu inteligenciju), unaprjeđenje nadzora tržišta i mogućnost povlačenja proizvoda (kibernetička sigurnost) te integracija sigurnosne ocjene iz Direktive 87/357/EEZ.[6](Direktiva Vijeća od 25. lipnja 1987. o usklađivanju zakonodavstava država članica u odnosu na proizvode koji, zbog toga što nisu onakvi kakvim se prikazuju, ugrožavaju zdravlje ili sigurnost potrošača.)

Prijedlog nove Direktive za zeleno osnaživanje potrošača najavljen je u okviru EU zelenog plana. Cilj Direktive je pružiti pouzdane informacije o proizvodu u trenutku prodaje (trajanje proizvoda, rezervni dijelovi) te zaštititi potrošače od određenih trgovačkih praksi koje dovode do nepovjerenja potrošača.

Naime, pouzdane, usporedive i provjerljive informacije imaju važnu ulogu u omogućavanju kupcima da donose održive odluke i smanjuju rizik od »zelenog marketinga« (green *washing)* gdje proizvođači lažno navode tvrdnje o prihvatljivosti proizvoda za okoliš. U idućem razdoblju Europska komisija pojačat će svoja regulatorna i neregulatorna nastojanja u borbi protiv takvih lažnih tvrdnji.

3. NACIONALNA POLITIKA ZAŠTITE POTROŠAČA

Republika Hrvatska u potpunosti je preuzela europsku pravnu stečevinu iz područja politike zaštite potrošača te istu prenijela u nacionalne pravne propise, time osiguravajući sveobuhvatan pravni okvir za zaštitu potrošača.

Kao punopravna članica Europske unije, Republika Hrvatska aktivno sudjeluje u radu radnih skupina te će i dalje nastaviti usklađivati nacionalno zakonodavstvo s aktualnim promjenama europskog zakonodavstva u ovom području.

U suradnji s brojnim dionicima politike zaštite potrošača provode se edukativne i promotivne aktivnosti o pravima i obvezama potrošača i trgovaca informativnim kampanjama, informacijama kroz mrežne stranice potrošačke tematike, izdavanjem priručnika za potrošače, tiskanjem letaka i brošura te putem seminara i radionica.

Unatoč provedenim aktivnostima na području zaštite potrošača, tijekom proteklog razdoblja uočeni su određeni izazovi koji zahtijevaju daljnje aktivnosti, a koje će se provoditi kroz ovaj Nacionalni program.

Kako bi se odgovorilo na izazove kontinuirano će se unaprjeđivati nacionalni pravni okvir iz područja zaštite potrošača pravodobnim prenošenjem europskog potrošačkog zakonodavstva, pritom uzimajući u obzir i potrebu za daljnjom razradom određenih područja zaštite potrošača na nacionalnoj razini.

Osim navedenoga, svakako je potrebno provoditi daljnje koordinirane aktivnosti usmjerene osiguranju povećanja učinkovitosti nadzora nad provedbom potrošačkog zakonodavstva u Republici Hrvatskoj, posebice u slučajevima koji se odnose na prekogranična kršenja prava potrošača i suradnje s drugim provedbenim tijelima u državama članicama Europske unije.

Nadalje, nemoguće je zanemariti činjenicu da je pandemija COVID-19 znatno utjecala na promjene životnih i potrošačkih navika, kao što je povećanje kupovine roba i usluga na daljinu (putem interneta). Stoga je potrebno poduzeti odgovarajuće zakonodavne i druge mjere kako bi se izjednačila zaštita prava potrošača u digitalnom okruženju s pravima u klasičnoj trgovini, a sve kako bi se stvorilo poticajno okruženje za kupovinu na daljinu.

Također, jedan od izazova jest i provođenje aktivnosti usmjerenih na informiranje i educiranje potrošača o važnosti održive potrošnje, kao što je, primjerice, kupnja popravljivih proizvoda te provođenje svih zakonodavnih i drugih inicijativa usvojenih na europskoj razini.

Isto tako, s obzirom na to da je razina informiranosti hrvatskih potrošača o njihovim pravima i dalje niža od europskog prosjeka,[7](Potrošački semafor za 2019., str. 20., 94.https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf.) jedan od izazova bit će poboljšanje postojećih te razvijanje novih modaliteta za jednostavnije načine informiranja i

educiranja građana o potrošačkim pravima i načinu njihova ostvarenja.

Naposljetku, kako bi se na sveobuhvatan način provodile sve spomenute potrošačke politike, iznimno je bitno poticanje daljnjeg razvoja međusektorske suradnje kako bi se podignula razina javne svijesti o važnosti zaštite potrošača te uspostavila zajednička platforma za dijalog i razmjenu informacija vezano za budući razvoj politike zaštite potrošača.

4. GLAVNI CILJ I PRIORITETI NACIONALNOG PROGRAMA

Osnažiti prava hrvatskih potrošača te promicati pravedno tržišno natjecanje na dobrobit potrošača.

4.1. Prioriteti Nacionalnog programa u razdoblju 2021. – 2024.

Najvažniji korak prema ostvarenju glavnog cilja Nacionalnog programa u razdoblju 2021. – 2024. je unaprijediti i pravilno iskoordinirati međuresornu suradnju nadležnih tijela u provođenju Nacionalnog programa radi ostvarivanja sljedećih prioriteta:

1. Daljnji razvoj zakonodavstva na nacionalnoj razini
2. Daljnje jačanje nadzora nad tržištem u području zaštite prava potrošača
3. Unaprjeđenje zaštite potrošača u digitalnom okruženju
4. Poticanje politike održive potrošnje i energetske učinkovitosti
5. Daljnje jačanje financijske pismenosti potrošača
6. Poboljšanje sustava sigurnosti hrane i informiranje potrošača o hrani
7. Zaštita potrošača prilikom zamjene hrvatske kune eurom
8. Informiranje i podizanje svijesti o zaštiti prava potrošača

a) Informiranje potrošača o dostupnim alatima za rješavanje potrošačkih sporova

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

c) Alati za informiranje.

4.1.1. Daljnji razvoj zakonodavstva na nacionalnoj razini

Potreban je daljnji razvoj zakonodavstva na nacionalnoj razini radi stvaranja sigurnijeg pravnog okvira što će se ostvariti daljnjim unaprjeđenjem i izmjenom postojećih zakona kojima se štite prava potrošača te implementacijom pravnih propisa Europske unije.

U razdoblju provedbe ovoga Nacionalnog programa očekuje se prenošenje odredbi iz Direktive o modernizaciji pravila Europske unije o zaštiti potrošača[8](Direktiva (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ, te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača.)

u nacionalno zakonodavstvo Republike Hrvatske. Time će se osigurati snažnija zaštita potrošača u digitalnom okruženju, a uslijedit će i izmjene u uređenju nepoštene poslovne prakse i prekršajnih odredbi Zakona o zaštiti potrošača[9](»Narodne novine«, br. 41/14., 110/15. i 14/19.)

.

Usklađivanje s gore navedenom Direktivom dovest će i do jasnijeg uređenja obveza trgovaca vezano za pravilno isticanje cijena prilikom posebnih oblika prodaje roba i usluga kako bi se ostvarila veća transparentnost poslovanja trgovaca i bolja obaviještenost potrošača.

Trgovci će biti podložni strožim pravilima vezano za obavještavanje potrošača, a u tom smislu uredit će se i dvojna kvaliteta proizvoda. Istraživanja su pokazala kako se određeni proizvodi koji se prodaju na području Republike Hrvatske razlikuju, bilo sastavom bilo nekim drugim značajkama, od proizvoda koji se prodaju u drugim državama članicama, dok se pri oglašavanju kao i u prodaji navodi kako je zapravo riječ o identičnim proizvodima. Izmjenama odredbi o nepoštenoj poslovnoj praksi zabranit će se navedeno postupanje trgovaca i osigurat će se ravnopravnost hrvatskih potrošača s potrošačima drugih država članica.

Nadalje, predmetna Direktiva ne donosi samo strože obveze informiranja za same trgovce, već i za pružatelje internetskih tržišta (tzv. »platforme«) putem kojih trgovci prodaju robe i usluge. Naime, uvodi se obveza pružatelja internetskih tržišta da informiraju potrošače o tome je li treća strana koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj trgovac u smislu potrošačkog zakonodavstva ili nije, i to na temelju izjave koju daje prodavatelj. Osim toga, potrošače će se ujedno informirati i o tome tko snosi obveze vezane za konkretan ugovor sklopljen posredstvom pružatelja internetskih tržišta,

odnosno dijele li se obveze između prodavatelja i konkretnog pružatelja internetskih tržišta. Te bi informacije trebale biti pružene na jasan i razumljiv način, a ne samo u općim uvjetima poslovanja ili sličnim ugovornim dokumentima, već i na druge dostupne načine.

Uredit će se i slučajevi nezatraženih posjeta trgovaca potrošačevu domu s ciljem promidžbe ili prodaje proizvoda, objava potrošačkih recenzija (primjerice trgovac će morati jasno istaknuti informaciju je li osigurao da recenzije potječu od potrošača koji su koristili proizvod) i određena druga postupanja trgovaca.

Proširit će se i tzv. crna lista, odnosno lista poslovne prakse koja se u svim okolnostima smatra nepoštenom, a donijet će se i pravila koja će osigurati jednostavnije ostvarenje prava potrošača na obeštećenje za štetu koja im je nastala zbog nepoštene poslovne prakse.

Tijekom pandemije COVID-19 CPC mreža je zabilježila brojne slučajeve zavaravajuće poslovne prakse u *online* okruženju, osobito vezano za zavaravanje o obilježjima proizvoda koji se nude. S obzirom na to da je riječ o prekršajima s prekograničnim elementom koji utječu na prava mnogobrojnih potrošača u državama članicama te je riječ zapravo o povredi kolektivnih interesa potrošača, pokazalo se da trenutačno zapriječena visina novčane kazne nema dovoljan odvraćajući učinak. Zbog tog razloga izmjenama zakonodavstva u Hrvatskoj i na razini Unije za raširene povrede (riječ je o povredama koje utječu na prava potrošača koji borave u barem dvije države članice) ili za raširene povrede s dimenzijom Europske unije (povrede koje obuhvaćaju najmanje dvije trećine država članica, odnosno koje zajedno čine najmanje dvije trećine stanovništva Unije) propisivat će se novčane kazne koje će se određivati u određenom postotku ukupnoga godišnjeg prometa trgovca.

Kada je riječ o propisima koji su u postupku donošenja na razini Europske unije, za hrvatske potrošače iznimno je važno usvajanje Direktive Europskog parlamenta i Vijeća o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača (u daljnjem tekstu: Prijedlog direktive)[10](Direktiva Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2020. o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive o sudskim nalozima za zaštitu interesa potrošača 2009/22/EZ.). Prijedlog direktive za unaprjeđenje sustava zaštite kolektivnih interesa potrošača omogućuje da se istim zahtjevom ne samo utvrde povrede prava potrošača i/ili zabrana nezakonitog postupanja trgovaca, već i traži obeštećenje oštećenih potrošača.

Nakon više od dvije godine rasprave o Prijedlogu direktive u Parlamentu i Vijeću, tijekom hrvatskog predsjedanja Vijećem Europske unije postignut je politički dogovor o tekstu. Nakon službenog usvajanja stajališta o istom te objave same Direktive, države članice imaju rok od 24 mjeseca za prenošenje u nacionalno zakonodavstvo.

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

U pogledu aktivnosti usmjerenih na provedbu nadzora u području zaštite potrošača glavni je cilj osigurati potrošačima visoku razinu zaštite njihovih prava, a trgovcima osigurati uvjete za pošteno tržišno natjecanje. Naime, djelovanjem Državnog inspektorata kao i drugih tijela nadležnih za nadzor u Republici Hrvatskoj kroz provedbu nadzora jača se provedba zakonodavstva u području zaštite potrošača i pridonosi se stvaranju okruženja u kojem se potiče pozitivna poslovna praksa trgovaca te jačanje zaštite prava potrošača.

Osim provedbe nadzora na nacionalnoj razini, kao jedan od važnijih ciljeva u zaštiti prava potrošača svakako je djelotvorna i učinkovita suradnja u izvršavanju propisa o zaštiti potrošača s nadležnim tijelima drugih država članica, a sve kako bi se spriječilo kršenje ili mogućnost kršenja propisa kojima se štite prava i interesi potrošača i spriječilo obavljanje nezakonite prekogranične poslovne prakse, posebice imajući u vidu sve veći razvoj *online* trgovine.

Državni inspektorat, u čijoj je nadležnosti nadzor nad najvećim dijelom propisa kojima se uređuje politika zaštite prava potrošača, određen je kao jedinstveni ured za vezu nadležan za koordinaciju provedbe Uredbe o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propīsā o zaštiti potrošača[11](Uredba (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propīsā o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004.). Nastavno, provodit će koordinaciju svih potrebnih aktivnosti nadležnih tijela i drugih javnopravnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa Europske unije kojima se štite interesi potrošača.

Uz Državni inspektorat, nadležna tijela u Republici Hrvatskoj za provedbu Uredbe o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propīsā o zaštiti potrošača u skladu s propisanim djelokrugom su: Ministarstvo financija, Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, Ministarstvo poljoprivrede, Ministarstvo zdravstva, Agencija za elektroničke medije, Agencija za obalni linijski pomorski promet, Agencija za zaštitu osobnih podataka, HAKOM, HACZ, HANFA te HNB.

Važna uloga Državnog inspektorata pokazala se u okolnostima pandemije uzrokovane virusom COVID-19 kroz nadzor provedbe Odluke o iznimnim mjerama kontrole cijena za određene proizvode[12](»Narodne novine«, br. 30/2020.).