



REPUBLIKA HRVATSKA

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA

KLASA: 330-01/19-01/1027

URBROJ: 526-07-01-03-26-27

Zagreb, 23. ožujka 2026.

PREDMET: Zapisnik s 22. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača

Dana 12. ožujka 2026., na Sveučilišnom odjelu za stručne studije, Kopilica ul.5, Split, održana je 22. sjednica Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (dalje u tekstu: Vijeće). Sjednica je započela u 15:00 sati.

Predsjednika Vijeća, g. Goran Romek iz Ministarstva gospodarstva (dalje u tekstu: MINGO), pozdravio je prisutne članove Vijeća te otvorio 22. sjednicu Vijeća nakon čega je krenuo na utvrđivanje broja prisutnih članova te je konstatirao postojanje kvoruma za održavanje sjednice.

22. sjednici Vijeća prisustvovali su sljedeći članovi Vijeća: Goran Romek (MINGO), Branka Augustinović (MINGO), Danijela Marković Krstić (MINGO), Anda Kostijal (MINGO), Vjekoslav Jukić (MINGO), Jasna Divić (Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture), Mirko Kučina (Ministarstvo unutarnjih poslova), Momir Karin (Ministarstvo znanosti, obrazovanja i mladih), Snježana Levar (Hrvatska narodna banka), Ivana Ištuk (Ministarstvo demografije i useljništva), Hrvoje Tomljenović (Ministarstvo zdravstva), Vedrana Filipović-Grčić (Državni inspektorat), Andro Marčev (Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti), Gordana Lukić (Razvojna organizacija zaštite potrošača), Goran Aleksić (Udruga FRANAK), Ivan Mučnjak (Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga), Bože Tomić (Hrvatska obrtnička komora), Ivona Bačelić Grgić (Hrvatska gospodarska komora), Marijana Filipić (Hrvatska udruga poslodavaca), Paula Poretti (Pravni fakultet Sveučilišta u Osijeku), Ana Knežević (Hrvatska udruga za zaštitu potrošača).

Sjednici Vijeća prisustvovala su i sljedeće osobe koje nisu članovi Vijeća: Amalija Jurin Nonković (Ministarstvo financija), Darko Rogan (Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije), Mirna Brkić Pavišić (Državi inspektorat), Lucija Reicher (Hrvatska udruga banaka), Karla Milinković (MINGO) i Martina Meglić Šmid (MINGO).

Nakon što je utvrđen kvorum, predsjednik Vijeća pristupio je utvrđivanju dnevnog reda te je napomenuo da na predloženi dnevni red nisu zaprimljene primjedbe, no isti je dodatno dopunjen na prijedlog Udruge FRANAK uvrštavanjem nove točke pod nazivom *Prezentacija*

o neujednačenoj sudskoj praksi VSRH u predmetima s konvertiranim kreditima originalno ugovorenim s valutnom klauzulom CHF.

Slijedom navedenoga, dnevni red 22. sjednice Vijeća glasio je kako slijedi:

1. Usvajanje zapisnika sa 21. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača
2. Prezentacija o Nacrtu prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima
3. Prezentacija o Nacrtu prijedloga Zakona o potrošačkom kreditiranju
4. Prezentacija o neujednačenoj sudskoj praksi VSRH u predmetima s konvertiranim kreditima originalno ugovorenim s valutnom klauzulom CHF
5. Razno

Predsjednik Vijeća stavio je dnevni red na glasovanje te je dnevni red jednoglasno usvojen, nakon čega je započela rasprava po pojedinim točkama dnevnog reda.

Vezano za prvu točku dnevnog reda, *Usvajanje zapisnika s 21. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača*, predsjednik Vijeća izvijestio je kako je na predmetni zapisnik zaprimljeno nekoliko primjedbi od strane gđe Ane Knežević, gđe Amaliije Jurin Nonković, gđe Lucije Reicher i gđe Sanje Radović, te da su sve dostavljene primjedbe uvažene. Nadalje je upitao prisutne imaju li dodatnih komentara na tako izmijenjen prijedlog zapisnika. Budući da dodatnih primjedbi nije bilo, predsjednik Vijeća stavio je navedenu točku na glasovanje, nakon čega je zapisnik s 21. sjednice jednoglasno usvojen.

Usvajanjem zapisnika prelazi se na drugu točku dnevnog reda, a to je *Prezentacija o Nacrtu prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima*. Prezentaciju je održao g. Darko Rogan (MPUDT). Istaknuo je kako je predmetni Zakon trenutačno u fazi nacрта te da je njegov osnovni cilj prenošenje odredbi dviju direktiva, Direktive 2024/1799 i Direktive 2024/2853. Nadalje, naveo je kako se predložene izmjene odnose na pet odredbi Zakona o obveznim odnosima. U tom smislu pojašnjava se značenje pojma „obnova”, dopunjuje se odredba kojom je propisano postojanje nedostatka na način da se nedostatak smatra postojećim i kada stvar nema svojstva i značajke vezane uz mogućnost popravka. Također se propisuje produljenje roka odgovornosti za materijalne nedostatke u slučaju uklanjanja nedostatka popravkom stvari, i to na način da se kod potrošačkih ugovora dvogodišnji rok produljuje jednom za dodatnih 12 mjeseci, dok se kod trgovačkih ugovora šestomjesečni rok produljuje jednom za dodatnih 6 mjeseci. Uz navedeno, uvodi se obveza prodavatelju da mora obavijesti kupca o pravu izbora između popravka i zamjene stvari, kao i o produljenju navedenih rokova. Propisuje se i mogućnost da prodavatelj kupcu, za vrijeme trajanja popravka, posudi zamjensku stvar na korištenje, kao i mogućnost da svoju obvezu zamjene ispuni isporukom obnovljene stvari. U odnosu na neispravan proizvod, istaknuo je kako se prilikom procjene neispravnosti uzimaju u obzir sve relevantne okolnosti, uključujući i 9 okolnosti koje koje sud može uzeti u obzir prilikom procjene, poput prezentiranja i značajki proizvoda, njegove razumno predvidljive uporabe, sposobnosti proizvoda da nastavi „učiti” ili naknadno dobiva nove značajke, predvidljivog učinka drugih proizvoda koji se upotrebljavaju zajedno s njim, trenutka u kojem proizvod prestaje biti pod kontrolom proizvođača, zahtjeva u

pogledu sigurnosti proizvoda, eventualnog opoziva proizvoda ili druge relevantne intervencije nadležnog tijela, kao i specifičnih potreba korisnika. Zaključno, naveo je kako rok zastare za pokretanje postupka ostaje nepromijenjen te iznosi tri godine od dana kada je oštećenik saznao ili je razumno trebao saznati štetu, neispravnost proizvoda i identitet gospodarskog subjekta. Također, rok za gubitak prava na naknadu štete iznosi deset godina od datuma kada je neispravan proizvod koji je prouzročio štetu stavljen na tržište, uz uvođenje novine u vidu prekluzivnog roka od 25 godina u slučaju prikrivene tjelesne ozljede.

Predsjednik Vijeća zahvalio je g. Roganu na prezentaciji te je otvorio raspravu.

Gđa Ivona Bačelić Grgić (Hrvatska gospodarska komora) postavlja pitanje koja je daljnja procedura te kada bi zakon trebao stupiti na snagu.

G. Rogan odgovara da bi zakon bi trebao stupiti na snagu u lipnju.

Dalje se za riječ javila gđa Ana Knežević (Hrvatska udruga za zaštitu potrošača) koja je istaknula kako se propustila prilika da se bolje uredi institut razumnog roka i materijalnog nedostatka, budući da se predloženim izmjenama ne poboljšava položaj potrošača. Navela je da je dosadašnja praksa bila takva da se svaki neispravan proizvod upućuje na popravak, neovisno o zahtjevu potrošača pri čemu svi slučajevi završavaju na servisu, čak i kada do kvara dođe svega nekoliko dana nakon kupnje. Naglasila je da u takvim situacijama započinje problematika utvrđivanja razumnog roka. Dodatno je istaknula kako se radi o velikom broju slučajeva, pri čemu se približno 80 % slučajeva odnosi na materijalni nedostatak, te da vrlo mali broj potrošača ostvari svoje pravo na zamjenu proizvoda, a još manji na raskid ugovora i povrat novca.

Na navedeno je odgovorio g. Rogan, istaknuvši kako je riječ o Direktivi maksimalne harmonizacije, slijedom čega nije bilo moguće propisati niti blaže niti strože odredbe. U pogledu prava na popravak, naglasio je da kupac ima pravo izbora između popravka i zamjene proizvoda. Iako predmetna odredba predviđa određene iznimke u korist prodavatelja, kupac zadržava pravo zahtijevati zamjenu, nakon čega se prodavatelj može pozvati na jednu od zakonom propisanih iznimaka. Naglasio je kako intencija Direktive nije bila promovirati popravak, već ga predvidjeti kao iznimku u korist prodavatelja. Također je ukazao na činjenicu da trgovci često nastoje kupce navesti na prihvatanje popravka.

Gđa Knežević je u odgovoru navela kako se zakon u praksi pogrešno primjenjuje. Istaknula je da potrošači u pravilu ne pokreću sudske postupke zbog proizvoda poput perilica rublja te da trgovci već u samom startu preusmjeravaju potrošače na servis, što ne bi smjeli činiti.

G. Rogan je naglasio da razumije iznesene primjedbe, ali smatra kako potrošači ne bi trebali pristajati na takvu praksu.

Gđa Knežević je dodatno istaknula kako trgovci u praksi ne omogućuju ostvarivanje prava na zamjenu proizvoda te da se često radi o proizvodima nužnima za svakodnevni život, poput

hladnjaka. U takvim slučajevima potrošači su prisiljeni čekati popravak u razumnom roku, koji nije jasno definiran, a koji u praksi nerijetko traje i dulje od tri mjeseca.

Gđa Anda Kostijal (MINGO) nadovezala se na raspravu vezanu za razumni rok te istaknula kako od strane udruga za zaštitu potrošača, što se tiče prijedloga za definiranje razumnog roka, nije zaprimljen niti jedan konstruktivan prijedlog. Pojasnila je kako je razlog tomu činjenica da razumni rok nije moguće definirati te se mora ostaviti da se razumni rok procjenjuje od slučaja do slučaja.

Nadalje se za riječ javila gđa Gordana Lukić (Razvojna organizacija za zaštitu potrošača) koja je istaknula da udruge jesu reagirale i dostavljale su prijedloge vezane uz definiciju razumnog roka. Kao primjer, navela je prijedlog da se razumni rok definira prema skupinama proizvoda ali je napomenula da razumije razloge zbog kojih takav prijedlog nije prihvaćen. Također je naglasila kako trgovci u praksi često ne informiraju potrošače o njihovom pravu izbora između popravka i zamjene proizvoda, bilo zbog nedovoljne educiranosti ili namjernog postupanja. Istaknula je potrebu pronalaska odgovarajućih rješenja kojima bi se osiguralo da trgovci ne inzistiraju isključivo na popravku, već da potrošačima jasno komuniciraju sva zakonom predviđena prava i mogućnosti te da ih dosljedno primjenjuju.

Gđa Bačelić Grgić istaknula je kako je zajednička zadaća svih dionika, uključujući ministarstva, trgovce i udruge za zaštitu potrošača, edukacija potrošača. Naglasila je da informiran i educiran potrošač poznaje svoja prava i obveze, dok trgovci koji žele dugoročno uspješno posloovati na tržištu moraju voditi računa o zadovoljstvu potrošača. Ujedno je istaknula potrebu dodatne edukacije trgovaca te je navela kako će Hrvatska gospodarska komora i dalje provoditi aktivnosti usmjerene na edukaciju trgovaca.

Gđa Marijana Filipić (Hrvatska udruga poslodavaca) složila se s gđom Bačelić Grgić te naglasila kako je, uz educiranog potrošača, nužno imati i educiranog trgovca. Također je istaknula da je zadaća svih članova Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača daljnja edukacija potrošača.

Nadalje, gđa Knežević istaknula je kako su postojeće kazne za trgovce nedovoljno stroge te je navela da trgovci u praksi sustavno upućuju proizvode na popravak i servis, dok prijave podnesene Državnom inspektoratu često ne rezultiraju konkretnim rješenjima. Naglasila je da potrošači u praksi nisu u mogućnosti odbiti slanje proizvoda na servis i zahtijevati zamjenu proizvoda, budući da trgovci takve zahtjeve odbijaju. Dodatno je istaknula problem osiguravanja zamjenskog uređaja za vrijeme trajanja popravka, naglašavajući da je riječ o mogućnosti koja u praksi najčešće ostaje neostvarena, zbog čega potrošači od nje nemaju stvarne koristi.

Na navedene primjedbe osvrnula se gđa Kostijal, istaknuvši da osiguravanje zamjenskog proizvoda nije zakonska obveza već mogućnost i to iz razloga što nisu svi trgovci jednako jaki i ne mogu svi trgovci uvijek osigurati zamjenski proizvod. Pojasnila je da bi uvođenje takve obveze moglo dovesti u nepovoljan položaj dio trgovaca, osobito manjih, te potencijalno

ugroziti njihovo poslovanje. Zaključno je izrazila sumnju da bi mogućnost osiguravanja zamjenskog proizvoda ikada mogla postati zakonska obveza.

Gđa Mirna Brkić Pavišić (Državi inspektorat) istaknula je da potrošač ima pravo izbora između popravka i zamjene, pri čemu nije nužno da se izričito poziva na institut materijalnog nedostatak već je dovoljno da potrošač zahtijeva zamjenu proizvoda, primjerice u situaciji kada se uređaj pokvari u kratkom roku nakon kupnje. Naglasila je da je potrošač slabija strana u postupku a odnosu na trgovca, koji je upoznat s činjenicom da postoje dva instituta, jamstvo i materijalni nedostatak. Slijedom toga, trgovac bi trebao potrošača jasno informirati o pravu na zamjenu proizvoda ukoliko potrošač iskaže takav zahtjev. Zaključno je istaknula da se od trgovaca opravdano očekuje da su bolje upoznati s pravilima i propisima odnosu na prosječnog potrošača.

Na navedeno se nadovezala gđa Vedrana Filipović-Grčić (Državni inspektorat) i istaknula da Državni inspektorat zaprima zaista velik broj pritužbi što utječe na brzinu njihova rješavanja i u skladu s time ističe da se mora pronaći rješenje kako bi se ti postupci u sporovima male vrijednosti ubrzali. Pojasnila je nije u duhu inspekcije vođenje takvih upravnih postupaka te se zalaže se da se provede konstruktivna rasprava kako bi se pronašlo zajedničko rješenje koje će utjecati na to da se nastali sporovi brže rješavaju.

Predsjednik Vijeća zahvalio je svima na komentarima i zaključio raspravu te je krenuo na sljedeću točku dnevnog reda, *Prezentacija o Nacrtu prijedloga Zakona o potrošačkom kreditiranju* koju je predstavila gđa Amalija Jurin Nonković iz Ministarstva financija. U svom izlaganju, gđa Amalija je istaknula kako je Nacrt prijedloga Zakona o potrošačkim kreditima na javnom savjetovanju do 10. travnja, te je pozvala sve zainteresirane da dostave svoje komentare na predmetni Nacrt. Kao primarni razlog izrade Nacrta prijedloga Zakona o potrošačkim kreditima navela je potrebu usklađivanja s pravnom stečevinom Europske unije, odnosno implementaciju Direktive o potrošačkim kreditima donesene 2023. godine. Također je istaknula da se donošenje Zakona očekuje prije ljetne stanke, dok je njegovo stupanje na snagu predviđeno krajem 2026. godine. U nastavku je predstavila najvažnije novosti koje donosi nova Direktiva o ugovorima o potrošačkim kreditima, a koje uključuju proširenje područja primjene, uspostavljanje strožih pravila oglašavanja, osiguravanje jasnijeg prikaza ključnih podataka iz ugovora o kreditu u informacijskom obrascu (SECCI), uvođenje strožih zahtjeva u pogledu procjene kreditne sposobnosti, dopuštanje prakse objedinjavanja usluga, uz izričitu zabranu prakse vezanja usluga, uvođenje „prava na zaborav” bivšim onkološkim bolesnicima prilikom izračuna police osiguranja povezanog s ugovorom o potrošačkom kreditu, preciznije uređenje pružanja savjetodavnih usluga od strane vjerovnika i kreditnih posrednika, zahtijevanje primjerenog ovlašćivanja vjerovnika i kreditnih posrednika od strane neovisnog tijela, poticanje država članica na razvoj financijske pismenosti potrošača te uvođenje obveze uspostave sustava savjetovanja o dugu.

Predsjednik Vijeća zahvalio je gđi Jurin Nonković na održanoj prezentaciji te otvorio raspravu.

G. Goran Aleksić (Udruga FRANAK) istaknuo je kako su naknade za obradu kredita i naknade za prijevremenu otplatu kredita ništetne ne samo u Hrvatskoj, već i na razini Europske unije. Naveo je kako ugovaranje naknade za obradu kredita nije zabranjeno, međutim problem je u tome što su banke ugovarale naknade za koje nisu mogle dokazati da su imale stvaran trošak. Istaknuo je kako ne postoji dodatni trošak banke koji bi opravdao takvu naknadu što je potvrđeno i u presudama Vrhovnog suda. Slijedom navedenog, potrošači koji su ugovorili takve naknade ostvaruju pravo na povrat istih, zajedno sa zateznim kamatama sve do dana isplate. Nadalje, naveo je da je naknada za prijevremenu otplatu kredita također ništetna, budući da banke ne mogu dokazati nastanak štete uslijed prijevremene otplate. Sukladno tome, banke su dužne vratiti te naknade zajedno sa zateznim kamatama od dana naplate do dana isplate. Zaključno je istaknuo kako se navedene naknade ne bi trebale ugovarati, te da će Udruga Franak predložiti njihovo uklanjanje iz Zakona o potrošačkom kreditiranju.

Gđa Jurin Nonković odgovorila je kako se u dijelu koji se odnosi na naknadu za prijevremenu otplatu kod potrošačkog kreditiranja, Direktiva, koja je maksimalne harmonizacije, izrijekom propisuje da su države članice dužne osigurati da vjerovnik, u slučaju prijevremene otplate, ima pravo na pravednu i objektivno opravdanu naknadu za moguće troškove povezane s prijevremenom otplatom.

Na navedeno se nadovezala gđa Snježana Levar (HNB), istaknuvši kako se predmeti na koje se pozivao g. Aleksić odnose na ranije razdoblje u kojem su regulativa i manevarski prostor bili bitno drukčiji. Naglasila je da su sudske presude donesene u korist potrošača ponajprije rezultat činjenice da banke i vjerovnici nisu na odgovarajući način obrazložili troškove koji su bili temelj za naplatu predmetnih naknada. Također je istaknula da je u međuvremenu došlo do promjena, te upozorila kako bi svako dodatno isključivanje, zabrana ili ograničavanje tržišta moglo dovesti do smanjenja broja potrošača koji imaju pristup tržištu.

G. Aleksić u daljnjoj raspravi naglasio kako su naknade naplaćivane iz samog iznosa kredita, što znači da kredit nije bio isplaćen u punom iznosu, te je iznio stajalište da bi takvi krediti trebali biti ništetni u cijelosti. Nadalje je naveo kako kamata predstavlja cijenu kredita te da bi se u kamati moralo uglaviti sve što potrošač mora platiti i što banka zarađuje, bez dodatnih naknada za obradu kredita ili prijevremenu otplatu kredita.

Predsjednik Vijeća zaključio je raspravu po predmetnoj točki te prešao na sljedeću točku dnevnog reda a to je *Neujednačena sudska praksa VSRH u predmetima s konvertiranim kreditima originalno ugovorenim s valutnom klauzulom CHF* koju je izložio g. Goran Aleksić iz Udruge Franak. U izlaganju je istaknuto kako je tijekom 2015. i 2016. godine provedena konverzija kredita s valutnom klauzulom u švicarskim francima u kredite s valutnom klauzulom u eurima kojom je obuhvaćeno oko 58.000 korisnika takvih kredita. Uslijed egzistencijalne nesigurnosti 58.000 potrošača odlučilo je prihvatiti konverziju kojom su ukupna dugovanja po kreditima prosječno smanjena za cca. 30 %. Međutim, konverzija nije bila utemeljena na djelomičnoj ništetnosti ugovora o kreditu, nego je bila utemeljena na postupku izjednačavanja potrošača s ugovorima vezanim uz CHF-u s potrošačima s ugovorima vezanim uz euro. Godine 2018. u ponovljenom sudskom postupku utvrđena je ništetnost

valutne klauzule u CHF kreditima za svih osam tuženih banaka u svim kreditima ugovorenim između 2004. i 2008. uključujući i konvertirane kredite, nakon čega je oko 30.000 potrošača pokrenulo privatne tužbe radi obeštećenja. Nadalje je istaknuo da od 2018., kada je kolektivna presuda postala pravomoćnom, pa do danas VSRH nije ujednačio sudsku praksu. Sudska praksa u Republici Hrvatskoj ostala je neujednačena. Zaključno, je istaknuo kako financijska vještačenja pokazuju da konverzijom potrošači nisu u potpunosti obeštećeni, jer nisu dobili niti preplaćene kamate, niti preplaćeni tečaj, niti im je glavnica umanjena na iznose bez ništetnih odredaba te se očekuje da će Vrhovni sud do kraja godine ujednačiti sudsku praksu po pitanju tužbi potrošača s konvertiranim CHF kreditima a nakon čega će nevjerojatnije kompletnu situaciju morati razriješiti Ustavni sud.

Predsjednik Vijeća zahvalio je g. Aleksići na izlaganju te otvorio raspravu.

Gđa Lucija Reicher (Hrvatska udruga banaka) istaknula je kako je važno naglasiti da je Ministarstvo financija 2015. godine izradilo Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o potrošačkom kreditiranju s ciljem da se spriječi daljnje vođenje sudskih postupaka i da se pitanje konvertiranih kredita u cijelosti riješi. Nadalje je navela kako je Republika Hrvatska jedina država Europske unije koja je trošak konverzije kredita isključivo prenijela na banke. Ujedno je izrazila suglasnost s g. Aleksićem u dijelu koji se odnosi na nepotrebnost sudjelovanja arbitrarnih sudaca, naglasivši pritom kako je od osobite važnosti da u postupcima pred Vrhovnim sudom sudjeluju suci koji nisu u sukobu interesa.

G. Aleksić je odgovorio kako se tvrdnja da su izmjene i dopune Zakone o potrošačkom kreditiranju iz 2015. godine donesene s ciljem da se ne provode daljnji sudskih postupaka da se to se tada odnosilo isključivo na kamatne stope te tada još uvijek nije bila utvrđena ništetnost valutne klauzule u CHF. Nadalje je istaknuo kako je, nakon što je utvrđena ništetnost valutne klauzule u CHF, ta tvrdnja o sudskim postupcima pala u vodu jer je nastala nova pravno-činjenična situacija.

Predsjednik Vijeća zahvalio se na komentarima i zaključio raspravu te prešao na posljednju točku dnevnog reda, točku *Razno*.

G. Bože Tomić (Hrvatska obrtnička komora) upoznao je prisutne s projektom „Consumer Law Ready“ koji provode Europska komisija i Europski parlament a tema je edukacija malih i srednjih poduzetnika EU o prava potrošača u digitalnom dobu. Pojasnio je kako je cilj projekta informiranje hrvatskih gospodarstvenika o najnovijim zakonodavnim rješenjima kroz besplatne strukturirane edukacije, koje su razvili stručnjaci institucija Europske unije, a koje provode certificirani nacionalni treneri u suradnji s nacionalnim udrugama.

Budući da nije bilo dodatnih komentara, predsjednik Vijeća zahvalio se svima na dolasku i zaključio 22. sjednicu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.

Sjednica je završena u 17:00 sati

Zapisnik pripremila:

TAJNICA VIJEĆA

Martina Meglić Šmid

Zapisnik odobrio:

PREDSJEDNIK VIJEĆA

Goran Romek