



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA

KLASA: 330-01/19-01/1027

URBROJ: 526-07-01-03-26-25

Zagreb, 5. veljače 2026.

PREDMET: Zapisnik s 21. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača

Dana 28. siječnja 2026., u Velikoj dvorani Ministarstva gospodarstva, Ulica grada Vukovara 78, održana je 21. sjednica Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (dalje u tekstu: Vijeće). Sjednica je započela u 12:00 sati.

Zamjenica predsjednika Vijeća, gđa. Branka Augustinović iz Ministarstva gospodarstva (dalje u tekstu: MINGO), pozdravila je prisutne članove Vijeća te otvorila 21. sjednicu Vijeća nakon čega je krenula na utvrđivanje broja prisutnih članova te je konstatirala postojanje kvoruma za održavanje sjednice.

21. sjednici Vijeća prisustvovali su sljedeći članovi Vijeća: Branka Augustinović (MINGO), Danijela Marković Krstić (MINGO), Anda Kostijal (MINGO), Sanja Radović (Ministarstvo zaštite okoliša i zelene tranzicije), Vjekoslav Jukić (MINGO), Sanja Kolarić Kravar (Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i ribarstva), Mirko Kučina (Ministarstvo unutarnjih poslova), Danijela Osrečak Perić (Ministarstvo turizma i sporta), Miro Križan (Agencija za elektroničke medije), Snježana Levar (Hrvatska narodna banka), Ivana Ištuk (Ministarstvo demografije i useljništva), Marina Lovrić (Državni inspektorat), Hrvoje Tomljenović (Ministarstvo zdravstva), Ivana Kristić Marković (Hrvatska energetska regulatorna agencija), 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), 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: Izabela-Delfa Mišić (Nezavisni hrvatski sindikati), Amalija Jurin Nonković (Ministarstvo financija), Ana Zorić (Ministarstvo financija), Ana Bokulić (Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije), Sanja Mikulić (Hrvatski zavod za javno zdravstvo), Smilja Golomejić (Hrvatski zavod za javno zdravstvo), Lucija Reicher (Hrvatska udruga banaka), Mirela Skočić (MINGO), Dubravka Radanović (MINGO), Karla Milinković (MINGO), Marin Lastrić (MINGO) i Martina Meglić Šmid, tajnica Vijeća (MINGO).

Nakon što je utvrđen kvorum, zamjenica predsjednika Vijeća pristupila je utvrđivanju dnevnog reda. Istaknula je kako će se na ovoj sjednici provesti glasovanje o svim točkama koje nisu raspravljene i o kojima se na prethodnoj sjednici nije glasovalo zbog nepostojanja kvorum te je napomenula da na predloženi dnevni red nisu zaprimljene primjedbe, no isti je dodatno dopunjen na prijedlog MINGO-a uvrštavanjem nove točke pod nazivom *Aktualni trendovi i programi u području politika prema ovisnostima s naglaskom na alkohol i duhan*.

Slijedom navedenoga, dnevni red 21. sjednice Vijeća glasio je kako slijedi:

1. Usvajanje zapisnika s 19. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača
2. Prezentacija o aktualnim trendovima i programima u području politika prema ovisnostima s naglaskom na alkohol i duhan
3. Prijedlog za osnivanje Povjerenstva za analizu i poboljšanje rada Državnog inspektorata
4. Prezentacija o paketu besplatnih bankarskih usluga
5. Presjek korisničkih sporova pred HAKOM-om u 2025.
6. Razno

Zamjenica predsjednika Vijeća potom je otvorila raspravu.

Gđa Marina Lovrić (Državni inspektorat) javila se za riječ u vezi točke 3. dnevnog reda, a to je *Prijedlog za osnivanje Povjerenstva za analizu i poboljšanje rada Državnog inspektorata*, te je izrazila da se protivi uvrštavanju navedene točke na dnevni red, budući da ista izlazi izvan ovlasti Nacionalnog vijeća.

G. Hrvoje Tomljenović (Ministarstvo zdravstva) postavio je pitanje ulaze li zamjenski članovi u kvorum.

Gđa Anda Kostijal (MINGO) odgovorila je da zamjenski članovi ne ulaze u kvorum, s obzirom na to da su Odlukom Vlade imenovani članovi Povjerenstva imenom i prezimenom, dok njihove zamjene nisu imenovanje. Međutim, slaže da bi bilo znatno operativnije imenovati zamjenske članove te je navela da postoji namjera da se to učini kako bi se povećala operativnost i osiguralo postojanje kvoruma.

Zamjenica predsjednika Vijeća odgovorila je gđi Lovrić u vezi s osnivanjem Povjerenstva. Navela je da će se o toj točki provesti rasprava, a nakon rasprave će se odlučiti hoće li se točka odgoditi ili staviti van dnevnog reda.

Nakon toga provedeno je glasovanje o dnevnom redu, koji je jednoglasno usvojen, te je započela rasprava po pojedinim točkama dnevnog reda.

Vezano uz prvu točku dnevnog reda, *Usvajanje zapisnika s 19. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača*, zamjenica predsjednika istaknula je da zapisnik na prošloj sjednici nije

usvojen jer nije bilo kvoruma te da u međuvremenu nisu zaprimljene primjedbe. Slijedom navedenog, stavila je točku na glasovanje te je zapisnik s 19. sjednice Vijeća jednoglasno usvojen.

Usvajanjem zapisnika prelazi se na drugu točku dnevnog reda, a to je *Prezentacija o aktualnim trendovima i programima u području politika prema ovisnostima s naglaskom na alkohol i duhan*. Prezentaciju je održala gđa Sanja Mikulić (HZJZ) koja je započela izlaganje predstavljanjem trendova, ključnih problema, što se po njima radi te koji su odgovori na te probleme. Istaknula je da trendovi od 2011. do 2023. godine pokazuju da je konzumacija duhana i alkohola u općoj populaciji u laganom padu ali je i dalje vrlo visoka. Naglasila je da je zabrinjavajuće što je najveća prevalencija konzumacije alkohola utvrđena u dobnoj skupini od 25 do 35 godina. Nadalje, pozvala se na Europsko istraživanje o pušenju, pijenju alkohola, uzimanju droga i drugim oblicima ovisnosti među učenicima (ESPAD), provedenog 2024. godine na učenicima u dobi od 15 i 16 godina, koje je pokazalo da je električne cigarete konzumiralo oko 44 % učenika, pri čemu su ih prvi puta probali u dobi od 14 godina. Zaključila je da navedeni podaci ukazuju na zabrinjavajuću javnozdravstvenu problematiku kad je riječ o pušenju i konzumaciji alkohola među mladima. Kao odgovor na navedenu problematiku istaknula je Nacionalnu strategiju na području ovisnosti do 2030. čiji su prioriteti smanjenje potražnje za sredstvima ovisnosti i pojave ponašajnih ovisnosti kroz prevenciju ovisnosti kod djece i mladih, smanjenje dostupnosti i ponude droga te povezanog kriminala, smanjenje dostupnosti alkohola, duhanskih i srodnih proizvoda te igranja igara na sreću, kao i povećanje ljudskih i institucionalnih kapaciteta za provedbu znanstvenih politika djelovanja na području ovisnosti i ponašajnih ovisnosti. Predstavila je i aktivnosti HZJZ u području provedbe politike prema ovisnostima koje uključuju koordinaciju i praćenje provedbe Nacionalne strategije, osiguranje kvalitete programa prevencije, međunarodnu suradnju te provedbu edukacija. Također, istaknula je velik problem ovisnosti, najviše konzumaciju alkohola, na radnim mjestima te porast broja žena između 45 i 55 godina koje se javljaju u tretman zbog konzumacije alkohola. Na kraju je iznijela što se još može učiniti prema preporukama Svjetske zdravstvene organizacije. Što se tiče duhana, istaknula je povećanje trošarina i cijena, uvođenje običnog pakiranja, zabranu oglašavanja te zabranu pušenja u zatvorenim prostorima. Preporuke za alkohol su slične te uključuju povećanje trošarina i cijena, zabranu oglašavanja, ograničavanje fizičke dostupnosti te smanjenje dostupnosti kroz ograničavanje prodajnog vremena i prodajnih mjesta.

Zamjenica predsjednika Vijeća zahvalila je gđi Mikulić na prezentaciji te je otvorila raspravu.

Gđa Lovrić napomenula je da je tržišna inspekcija nadležna temeljem Zakona o trgovini i Zakona o ograničavanju duhanskih proizvoda. Navela je kako tržišna inspekcija kontinuirano provodi inspekcije nadzore vezano uz dostupnost i prodaju proizvoda ali provodi i dvije ciljane akcije, jednu krajem, a drugu početkom školske godine, koje su usmjerene na trgovine koje se nalaze u naporednoj blizini škola. Što se tiče duhanskih proizvoda, u 2025. godini tržišna inspekcija provela je 1325 inspekcijskih nadzora vezanih uz zabranu prodaje i isticanja oznake duhanskih proizvoda, pri čemu su utvrđene 23 povrede propisa te su poduzete odgovarajuće prekršajne ili upravne mjere. S druge strane, nadležnost turističke inspekcije odnosi se na

nadzor usluživanja alkohola maloljetnicima u noćnim klubovima i barovima te su u 2025. provedena 4092 inspekcijska nadzora i u 66 nadzora utvrđena je povreda propisa jer su ugostiteljski objekti prodavali alkohol maloljetnicima, dok je u 73 nadzora utvrđeno da oznake o zabrani prodaje alkohola maloljetnicima nisu bile istaknute na vidljivim mjestima. Što se tiče prodaje elektroničkih cigareta, istaknula je da je zabrana generalna za prodaju duhanskih i srodnih proizvoda uključujući i elektroničke cigarete maloljetnicima, s tim da je dozvoljena prodaja elektroničkih cigareta putem interneta ali ne djeci nego odraslim osobama ali u praksi se javljaju poteškoće u provedbi inspekcijskog nadzora zbog nepostojanja učinkovitog sustava za provjeru starosti te je teško utvrditi je li prodaja izvršena maloljetnim osobama.

Gđa Izabela-Delfa Mišić (Nezavisni hrvatski sindikati) istaknula je potrebu razmatranja zabrane prodaje duhanskih proizvoda na svakom koraku, uz ograničavanje prodajnih mjesta, primjerice na specijaliziranim prodavaonicama duhanskih proizvoda, primjerice tobacco shopovima, koje se ne bi nalazile u blizini škola.

Na to je zamjenica predsjednika Vijeća odgovorila da su tobacco shopovi upravo i najveći problem, budući da prodaju duhanske proizvode i maloljetnicima. Dodala je i da se ne boje inspekcijskog nadzora jer im se, s obzirom na ostvarenu dnevnu zaradu, više isplati platiti kaznu.

Gđa Mišić nadovezala se vezano uz kažnjavanje trgovaca te je istaknula da bi se trgovce trebalo kažnjavati prema broju prekršaja, a ne samo prema vrsti prekršaja.

Zamjenica predsjednika Vijeća istaknula je kako dostupnost mora biti ograničena jer su mladi znatiželjni te je naglasila da najveći problem danas predstavljaju novi duhanski proizvodi na tržištu, na koje kao društvo nismo pravodobno reagirali, što bi budućnosti moglo prerasti u javnozdravstveni problem te dovesti do pojave novih bolesti s kojim se još nismo ni upoznali.

G. Miro Križan (Agencija za elektroničke medije) postavlja pitanje koje se mjere poduzimaju, osobito u pogledu liječenja i prevencije, te u kojoj se mjeri, odnosno je li to uopće moguće, da se njihov trošak prebaci na poduzetnike koji iskorištavaju to tržište i ostvaruju dobit.

Gđa Mikulić odgovorila je da se isto može postići većim porezima i trošarinama. Također je navela da postoji Uredba o lutrijskim sredstvima, prema kojoj se dio sredstava koji se slijeva u proračun raspodjeljuje među resornim ministarstvima, pri čemu se određeni postotak tih sredstava dodjeljuje i Hrvatskom zavodu za javno zdravstvo za provedbu programa prevencije ovisnosti.

Gđa Ana Zorić (Ministarstvo financija) nadovezala se da se svake godine temeljem Uredbe o igrama na sreću sredstva raspodjeljuju između ostalog i za liječenje posljedica onih osoba koji su ovisnici te je cijeli smisao u tome da se saniraju posljedice i financira sport i druge društvene aktivnosti neprofitnih organizacija.

Nadalje, gđa Mikulić istaknula je da su izmjene Zakona o igrama na sreću dovele do uvođenja novih mjera vezanih uz kockanje i zaštitu maloljetnika. Naglasila je da su maloljetnici sada

obavezni predložiti osobnu iskaznicu prilikom ulaska u kockarnicu. Kao nova mjera uveden je i registar samoisključenja, u koji je od 1. kolovoza upisano više od 6300 osoba, kao i zabrana reklamiranja igara na sreću na televiziji, u tisku, na društvenim mrežama i internetskim platformama.

Zamjenica predsjednika Vijeća nadovezala se te istaknula kako sada priređivači igara na sreću koriste prikrivenim oglašavanjem u obliku sportskih sponzorstva, no dodala je da ih u medijima ipak ima znatno manje nego ranije.

Gđa Mikulić potvrdila je da su sportska sponzorstva i dalje velik problem, osobito sponzorstva sportskih klubova, budući da su priređivači igara na sreću sponzori nogometnih klubova i sportskih događanja. Istaknula je kako će pokušati ostvariti suradnju s Hrvatskim nogometnim savezom radi osvještavanja navedenog problema, kao i problema sportskog kladjenja.

Gđa Ana Knežević (Hrvatska udruga za zaštitu potrošača) napomenula je da je najveći problem dostupnost kladionica u blizini škola te zakon nema smisla ako praksa ide drugim smjerom.

Zamjenica predsjednika Vijeća nadovezala se s informacijama vezanim uz Izmjene i dopune Zakona o trgovini, kojim je Ministarstvo gospodarstva predložilo da se ograniči prodaja alkohola na području cijele Republike Hrvatske u večernjim satima, od 20.00 do 6.00 sati ujutro, pri čemu u tom razdoblju ne bi bilo moguće ni kupovati ni dostavljati alkohol. Što se tiče zabrane prodaje alkohola u trgovinama, naglasila je da je taj dio prepušten jedinicama lokalne samouprave, koje mogu samostalno urediti vremensko razdoblje u okviru vremenskog razdoblja koje će biti propisano izmjenama i dopunama Zakona o trgovini, u kojem mogu ograničiti prodaju alkohola na svom području. Istaknula je da je zakonski prijedlog izrađen i da se čeka daljnja zakonodavna procedura. Također je postavila pitanje Ministarstvu zdravstva kada se planiraju izmjene i dopune Zakona o ograničavanju uporabe duhana.

G. Hrvoje Tomljenović (Ministarstvo zdravstva) odgovorio je da u ovom trenutku ne može dati odgovor budući da ne raspolaže kompletnim informacijama.

Zamjenica predsjednika Vijeća zahvalila je na prezentaciji i raspravi te je predložila prelazak na sljedeću točku dnevnog reda, koja se odnosi na *Prijedlog za osnivanje Povjerenstva za analizu i poboljšanje rada Državnog inspektorata*. Budući da je prijedlog podnijela gđa Ana Knežević, zamolila ju je za kratko pojašnjenje, nakon čega će se otvoriti rasprava.

Gđa Knežević predložila je da se, s obzirom na problematiku s kojom se udruge za zaštitu potrošača suočavaju, a radi se o upućivanju potrošača na Državni inspektorat i sporo rješavanje prijava, što izaziva nezadovoljstvo potrošača jer zaštita nije učinkovita, sukladno Poslovniku Nacionalnog vijeća osnuje Povjerenstvo. Cilj Povjerenstva bio bi razmotriti kako unaprijediti rad Državnog inspektorata u koordinaciji s udrugama za zaštitu potrošača, kako bi potrošači osjetili da imaju zaštitu. Naglasila je da prijedlog nije iznesen zlonamjerno te da su otvoreni za sve prijedloge, uključujući i eventualnu izmjenu naziva Povjerenstva. Također je predložila razmatranje mogućnosti dodjele određenih ovlasti udrugama za zaštitu potrošača, kako bi se

rasteretio Državni inspektorat, budući da je svjesna da on ne može odgovoriti na sve zaprimljene upite.

Gđa. Lovrić je odgovorila da je već iznesena problematika postupanja Državnog inspektorata po pojedinačnim predstavkama potrošača te je istaknula da je, temeljem analize drugih nadležnih tijela za zaštitu potrošača, utvrđeno kako u državama članicama Europske unije ne postoji inspekcija koja postupa po pojedinačnim predstavkama potrošača, već da je u drugim državama članicama isto u nadležnosti ADR tijela. Navela je da je Državni inspektorat resornom ministarstvu predložio jačanje ADR tijela u Hrvatskoj te pronalaženje rješenje za njihovo učinkovito djelovanje. Istaknula je kako osporavaju osnivanje Povjerenstva čija bi svrha bila analiza i poboljšanje rada Državnog inspektorata, budući da takav prijedlog izlazi izvan ovlasti Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača propisanih Poslovnikom te je istaknula da je Vijeće savjetodavno tijelo, a ne nadzorno ili evaluacijsko tijelo nad radom Državnog inspektorata. Zaključno je istaknula da je Državni inspektorat neovisno tijelo koje ne može biti predmet analize ili nadzora savjetodavnih Vijeća te je predložila da se ovako formulirana točka izostavi s dnevnog reda sjednice.

Gđa Knežević odgovorila je da se prijedlog ne odnosi na analizu niti na nadzor nad radom Državnog inspektorata, te da to nije bila njena namjera. Svrha prijedloga bila je osnivanje Povjerenstva radi razmatranja načina rješavanja uočene problematike, pri čemu cilj nije analiza rada Inspektorata, već pronalaženje rješenja kako učinkovitije pomoći potrošačima.

Zamjenica predsjednika Vijeća predložila je, s obzirom na postojanje neslaganja oko navedene točke dnevnog reda te uz napomenu da se slaže kako naziv točke nije ispravan niti prihvatljiv, a sukladno članku 20. Poslovnika, da se predmetna točka ponovno prouči i dopuni decidiranim i napisanim činjenicama od strane gđe Knežević. Također je istaknula da je potrebno definirati svrhu i zadaću Povjerenstva te je konstatala da će se prijedlog nadopuniti te će se o njemu odlučivati nakon dopune prijedloga.

Zamjenica predsjednika Vijeća zatvorila je raspravu te je prešla na sljedeću točku dnevnog reda, a to je *Prezentacija o paketu besplatnih bankarskih usluga* koju su izložile gđa Amalija Jurin Nonković i gđa Ana Zorić iz Ministarstva financija.

Gđa Jurin Nonković istaknula je da je Zakon kojim se uređuje pravo na paket besplatnih usluga stupio na snagu 1. siječnja 2026. godine te da je razlog donošenja uvođenje mehanizma koji osigurava veću dostupnost temeljnih platnih usluga svim potrošačima, bez dodatnog financijskog opterećenja te kako bi se svim građanima omogućio jednak pristup financijskim tokovima koji su zakonski obvezni prolaziti kroz bankovni sustav. Naglasila je da se odredbe o paketu besplatnih usluga primjenjuju na kreditne institucije koje u svojoj ponudi nude potrošačima uslugu računa za plaćanje u Republici Hrvatskoj. Pravo na paket besplatnih usluga imaju potrošači koji svoja redovita primanja (plaću, mirovinu, stipendiju i dr.) primaju na račun za plaćanje u Republici Hrvatskoj. Gđa Ana Zorić je nastavila prezentaciju s osnovnim obilježjima paketa besplatnih usluga napomenuvši da se zahtjev za otvaranje paketa podnosi banci i da je vezan uz račun na koji primatelj prima svoja redovna primanja. Banka ima rok od

deset radnih dana od primitka zahtjeva za odlučivanje o prihvaćanju ili odbijanju zahtjeva. Nastavila je da su temeljna obilježja paketa besplatnih usluga: usluga otvaranja, vođenja i zatvaranja računa za plaćanje, usluga internetskog ili mobilnog bankarstva prema odabiru kreditne institucije, usluga koje omogućuju polaganje gotovog novca na račun za plaćanje na šalteru ili bankomatu (osim obrade kovanog novca), usluga koje omogućuju podizanje gotovog novca s računa za plaćanje na šalteru ili bankomatu kreditne institucije koja vodi račun, prema odabiru kreditne institucije, priljev nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija u eurima, usluga redovitog izdavanja debitne kartice ako kreditna institucija pruža tu uslugu te usluga izvršenja plaćanja debitnom karticom na fizičkim prodajnim mjestima. Istaknula je da je do 27. siječnja 2026. broj računa s paketom besplatnih usluga iznosio 66.130, što pokazuje da potrošači tu mogućnost koriste i naglasila je da se radi o trajnom pravu koje će potrošačima biti na raspolaganju.

Zamjenica predsjednika Vijeća zahvalila je na predmetnom izlaganju te je otvorila raspravu.

G. Andro Marčev (Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti) postavlja pitanje vezano uz točku 7. u kojoj je navedeno da je moguće podignuti, odnosno treba omogućiti podizanje na fizičkim mjestima te da li to znači da na online mjestima može ili ne mora biti omogućena takva usluga.

Gđa Zorić odgovorila je da se ovaj paket besplatnih usluga ne odnosi na kreditne transfere. Drugim riječima, na online mjestima može se naplaćivati naknada kao i za kreditne transfere. Intencija je bila osigurati da kada se plaća debitnom karticom na fizičkim prodajnim mjestima da debitna kartica bude u istom tretmanu kao da se plaća gotovim novcem.

Nadalje, gđa Knežević postavila je pitanje da li potrošači koji ugovore paket besplatnih usluga ne plaćaju naknade po računu, dok potrošači koji paket ne ugovore i dalje plaćaju naknade.

Gđa Zorić odgovara da je to točno.

Gđa Knežević postavlja pitanje nije li u tom slučaju onda Zakon napravio diskriminaciju.

Gđa Zorić odgovara da to nije točno. Istaknula je kako je namjera zakonodavca bila potrošačima osigurati pravo izbora. Drugim riječima, zakonsko rješenje polazi od potrebe da potrošač samostalno odluči želi li koristiti paket besplatnih usluga, odnosno da može odabrati račun za plaćanje i povezane usluge koje najbolje odgovaraju njegovim potrebama. Upravo je zato odlučeno da se paket besplatnih usluga ne uvodi automatizmom.

Zamjenica predsjednika Vijeća zatvorila je raspravu te krenula na sljedeću točku dnevnog reda, a to je prezentacija *Presjek korisničkih sporova pred HAKOM-om u 2025.* te je prepustila riječ kolegi Andri Marčevu iz Hrvatske regulatorne agencija za mrežne djelatnosti (u daljnjem tekstu: HAKOM).

G. Marčev prezentirao je kako HAKOM obrađuje upite krajnjih korisnika (potrošača). Istaknuo je da HAKOM ima pet sektora od kojih četiri sektora rješavaju prijave i sporove potrošača.

Sektor digitalnih usluga tijekom 2025. zaprimio je 52 prijave ponajviše na društvene mreže (Facebook, Instagram, Google) koje su se najviše odnosile na suspenziju računa, nezakonit sadržaj i uklanjanje oglasa. Što se tiče željezničkih usluga, u 2025. zaprimljena su i obrađena 22 spora i 51 predstavka koje su se odnosile na povrat cijene karata, pomoć pri ulasku i izlasku iz vlaka putnicima s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti te informiranje putnika (prije i tijekom putovanja). Nadalje, vezano za sektor poštanskih usluga, napomenuo je da je tijekom 2025. obrađeno 254 spora i 533 predstavke. Sporovi su se najviše odnosili na činjenicu da usluga nije izvršena ili nije izvršena u cijelosti, na oštećenja sadržaja pošiljke te prekoračenje roka za prijenos i dostavu pošiljke. Vezano uz Sektor elektroničkih komunikacija, napomenuo je da su tijekom 2025. obrađena 833 spora i 2522 predstavke koje su se odnosile na visinu računa, raskid ugovora prije isteka ugovorne obveze te kvalitetu usluge. Na kraju prezentacije je istaknuo da HAKOM godišnje provodi radionice za krajnje korisnike u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača, kreira edukativni video sadržaj, organizira webinare te tiska letke o pravima korisnika.

Zamjenica predsjednika Vijeća je nakon izložene prezentacije zahvalila je g. Marčevu, te otvorila raspravu.

Gđa Knežević napomenula je kako s HAKOM-om izvrsno surađuje i da je namjera stavljanja predmetne tematike ne dnevni red bila da se svi članovi Vijeća upoznaju s tim problemima s kojima se svi kao potrošači susrećemo svakodnevno i da se o tim stvarima na sjednicama Vijeća raspravlja.

G. Marčev zahvaljuje na primjedbama te je odgovorio da je siguran kada se gđa Knežević javi bilo kojem od sektora u HAKOM-u s pitanjima da dobije pravovremeni odgovor.

Budući da nije bilo dodatnih pitanja i komentara, zamjenica predsjednika Vijeća prelazi na posljednju točku dnevnog reda, točku *Razno*.

Pod točkom *Razno*, zamjenica predsjednika Vijeća zahvalila je gđi Divić iz Ministarstva mora, prometa i infrastrukture na dostavljenim informacijama o besplatnom javnom željezničkom prijevozu, koje su objavljene na portalu *Sve za potrošače*. Također, zamolila je ostale članove Vijeća da, ukoliko imaju nove informacije koje bi bile korisne potrošačima, da ih dostave kako bi iste bile objavljene na portalu. Ujedno je pozvala članove da, ukoliko imaju zakonodavni prijedlog u najavi, a tiče se zaštite potrošača, o tome obavijeste Vijeće.

Gđa Lovrić postavila je pitanje u kojem je stadiju Prijedlog izmjena i dopuna Zakona o obveznim odnosima.

Gđa Ana Bokulić (Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije) odgovorila je da je Prijedlog upućen na mišljenje nadležnim tijelima sukladno Poslovniku Vlade te da se čekaju njihova očitovanja prije upućivanja u daljnju proceduru.

Gđa Knežević zatražila je da za sljedeću sjednicu Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture pripremi informaciju o izmjenama i dopunama Pravilnika o taxi uslugama, s obzirom na to da udruga za zaštitu potrošača i dalje zaprimaju velik broj pritužbi potrošača zbog visokih računa za taxi usluge, te je apelirala da se postupak izmjene predmetnog Pravilnika ubrza.

Na samom kraju sjednice, zamjenica predsjednika Vijeća najavila je sljedeću sjednicu Nacionalnog vijeća, koja će se održati 12. ožujka u Splitu, te je istaknula kako će se 13. ožujka, također u Splitu, održati konferencija povodom obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača.

Tom je prilikom pozvala članove Vijeća da se odazovu u što većem broju te da, u svojstvu uzvanika, sudjeluju na navedenoj konferenciji, na kojoj će se raspravljati o aktualnim temama iz područja potrošačke politike.

Budući da nije bilo dodatnih komentara, zamjenica predsjednika Vijeća zahvalila se svima na dolasku i zaključila 21. sjednicu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.

Sjednica je završena u 14:00 sati.

Zapisnik pripremila:

TAJNICA VIJEĆA

Martina Meglič Štold

Zapisnik odobrila:

ZAMJENICA PREDSJEDNIKA VIJEĆA

Branka Augustinović