REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA

KLASA: 330-01/19-01/1027
URBROJ: 526-07-01-03-26-29
Zagreb, 8. lipnja 2026.

PREDMET: **Zapisnik s 23. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača**

Dana 28. svibnja 2026., u Ministarstvu gospodarstva održana je 23. sjednica Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (dalje u tekstu: Vijeće). Sjednica je započela u 10:00 sati.

Predsjednik Vijeća, g. Goran Romek iz Ministarstva gospodarstva (dalje u tekstu: MINGO), pozdravio je prisutne članove Vijeća te otvorio 23. sjednicu Vijeća nakon čega je krenuo na utvrđivanje broja prisutnih članova te je konstatirao postojanje kvoruma za održavanje sjednice.

23. sjednici Vijeća prisustvovali su sljedeći članovi Vijeća: Goran Romek (MINGO), Branka Augustinović (MINGO), Danijela Marković Krstić (MINGO), Anda Kostijal (MINGO), Vjekoslav Jukić (MINGO), Sanja Radović (Ministarstvo zaštite okoliša i zelene tranzicije), Tonko Doležal (Ministarstvo vanjskih i europskih poslova), Danijela Osrečak Perić (Ministarstvo turizma i sporta), Hrvoje Tomljenović (Ministarstvo zdravstva), Marina Lovrić (Državni inspektorat), Miro Križan (Agencija za elektroničke medije), Ivana Cestarić Bašić (Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo), Ivan Mučnjak (Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga), Ivona Bačelić Grgić (Hrvatska gospodarska komora), Boris Feis (Savez samostalnih sindikata Hrvatske), Kristina Radić Sudar (Matica hrvatskih sindikata), Ana Knežević (Hrvatska udruga za zaštitu potrošača), Gordana Lukić (Razvojna organizacija zaštite potrošača), Bože Tomić (Hrvatska obrtnička komora).

Sjednici Vijeća prisustvovale su i sljedeće osobe koje nisu članovi Vijeća: Danijel Škugor (Ministarstvo turizma i sporta), Amalija Jurin Nonković (Ministarstvo financija), Darko Rogan (Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije), Izabela-Delfa Mišić (Nezavisni hrvatski sindikati), Sanja Genzić Jurišević (Vijeće za vodne usluge), Martina Meglić Šmid (MINGO).

Nakon što je utvrđen kvorum, predsjednik Vijeća pristupio je utvrđivanju dnevnog reda te je napomenuo da su zaprimljena dva prijedloga za dopunu dnevnog reda od kojih prvi prijedlog, zaprimljen od gđe Ane Knežević pod nazivom *„Informacija o pripremama za izmjene i dopune*

zakona i podzakonskih akata vezano uz pružanje taxi usluga", nije bilo moguće uvrstiti na dnevni red ove sjednice zbog nemogućnosti održavanja prezentacije od strane nadležnog tijela. Zaključeno je da će navedena tema biti uvrštena na dnevni red jedne od sljedećih sjednica Vijeća.

Nadalje, drugi prijedlog dopune dnevnog reda zaprimljen je od strane Državnog inspektorata i odnosi se na uvrštavanje točke „*Prijedlog za osnivanje radne skupine za analizu sustava rješavanja potrošačkih sporova i unaprjeđenje alternativnog rješavanja potrošačkih sporova putem ARPS tijela"*.

Utvrđeno je da je prijedlog dopune dnevnog reda pravodobno podnesen i obrazložen te budući da na navedeni prijedlog nisu zaprimljene primjedbe, predsjednik Vijeća stavio je dopunjeni dnevni red stavio na glasovanje. Vijeće je jednoglasno usvojilo dnevni red.

Slijedom navedenoga, dnevni red 23. sjednice Vijeća glasio je kako slijedi:

1. Usvajanje zapisnika s 22. sjednice Vijeća
2. Prezentacija Nacrta prijedloga zakona o ugostiteljskoj djelatnosti
3. Prezentacija Konačnog prijedloga zakona o posredovanju u prometu nekretnina
4. Prijedlog za osnivanje radne skupine za analizu sustava rješavanja potrošačkih sporova i unaprjeđenje alternativnog rješavanja potrošačkih sporova putem ARPS tijela
5. Izvješće o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača za 2025. godinu
6. Razno

Nakon usvajanja dnevnog reda započela je rasprava po pojedinim točkama dnevnog reda.

Vezano za prvu točku dnevnog reda, *Usvajanje zapisnika s 22. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača*, predsjednik Vijeća izvijestio je kako su na predmetni zapisnik zaprimljene primjedbe od strane gđe Snježane Levar iz Hrvatske narodne banke i gđe Amalije Jurin Nonković iz Ministarstva financija, 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 22. sjednice jednoglasno usvojen.

Nakon usvajanja zapisnika prelazi se na drugu točku dnevnog reda, a to je *Prezentacija Nacrta prijedloga zakona o ugostiteljskoj djelatnosti* koju je održao g. Danijel Škugor iz Ministarstva turizma i sporta. G. Škugor je istaknuo da je predmetni Zakon trenutačno u fazi prikupljanja mišljenja drugih nadležnih tijela, s ciljem da 11. lipnja prijedlog Zakona bude na Vladi. Kao četiri glavna cilja donošenja zakona naveo je suzbijanje neregistriranog kratkoročnog najma smještaja, provedbu Uredbe (EU) 2024/1028, digitalizacija poslovanja, modernizacija sustava kategorizacije ugostiteljskih objekata. Posebno je naglasio uspostavu jedinstvenog postupka izdavanja registracijskog broja, koji će biti obvezan za sve iznajmljivače soba, apartmana i kuća za odmor koji se oglašavaju na internetskim platformama. Uz to, navodi da će se svi

upravni postupci ubuduće voditi kroz sustav eTurizam. Kako bi se spriječile zlouporabe u pružanju usluga u domaćinstvu, novim zakonom propisuje se da u slučaju odjave rješenja, novi zahtjev za isti objekt može podnijeti tek nakon proteka godine dana. Na kraju je istaknuo da će ugostiteljima i iznajmljivačima koji ne plaćaju turističku pristojbu ukinuti rješenje o obavljanju djelatnosti.

Nakon izlaganja, predsjednik Vijeća zahvalio je g. Škugoru na prezentaciji te je otvorio raspravu.

Gđa Kristina Radić Sudar (Matica hrvatskih sindikata) postavila je pitanje može se li razmisliti da registracija bude dozvoljena sam na jedno ime, po jednoj kući koja ima više apartmana?

G. Škugor je odgovorio je navedeno rješenje već predviđeno novim Zakonom i to u odredbi koja pripisuje da se zbrajaju kapaciteti članova osoba koje žive u istom kućanstvu. Pritom je pojasnio da nije bilo moguće propisati izdavanje samo jednog rješenja za sve apartmane na istoj adresi.

Nadalje, za riječ se javio g. Hrvoje Tomljenović (Ministarstvo zdravstva), postavivši pitanje koje se odnosi na male privatne iznajmljivače (paušaliste) koji posjeduju rješenje nadležnog ureda za iznajmljivanje apartmana u velikoj stambenoj zgradi, a oglašavaju se na internetskim platformama. Zanimalo ga je jesu li takvi iznajmljivači dužni ishoditi rješenje ostalih suvlasnika zgrade.

G. Škugor je odgovorio da prema Zakonu o upravljanju zgradama nema kratkoročnog najma u zgradama bez suglasnosti dvije trećine suvlasnika.

U nastavku rasprave, za riječ se javila gđa Maja Radišić Žuvanić iz MINGO-a, postavivši pitanje vezano uz energetska pića. Zanimalo ju je kako će se regulirati udio stimulativnih tvari, odnosno hoće li se to pitanje uputiti na poseban propis Ministarstva zdravstva ili će biti definirano pravilnikom Ministarstva turizma i sporta.

G. Škugor je odgovorio kako se još uvijek razmatraju moguća rješenja tog pitanja te je izrazio nadu da će se u suradnji s Ministarstvom gospodarstva i Ministarstvom zdravstva pronaći najbolje rješenje.

Predsjednik Vijeća zahvalio je svima na komentarima i zaključio raspravu te je krenuo na sljedeću točku dnevnog reda, *Prezentaciju Konačnog prijedloga zakona o posredovanju u prometu nekretnina* kojeg je predstavila gđa. Maja Radišić Žuvanić iz MINGO-a. U svom izlaganju, gđa Radišić Žuvanić je istaknula kako je glavna intencija novog zakona uvođenje višeg stupnja profesionalizacije u radu agenata i statusu agenata. Prema novim odredbama agenti kod posrednika u agencijama moraju biti zaposleni na puno radno vrijeme i to kod jednog posrednika. Uvodi se i potpuna digitalizacija postupka dobivanja rješenja za obavljanje djelatnosti posredovanja u prometu nekretnina za agente i za posrednike na način da koristi e-

usluga START Plus MINGO-a kojem se pristupa putem sustava e-Građani. Nadalje, što se tiče oglašavanja nekretnine, posrednik smije oglašavati samo nekretnine za koje ima sklopljen ugovor o posredovanju. Vezano uz naplatu posredničke naknade istaknula je da posrednik stječe pravo na posredničku naknadu tek nakon sklapanja ugovora te se ne smije naknada naplaćivati unaprijed. Također se zabranjuje naplata dvostruke naknade po istoj nekretnini od obiju strana osim u slučaju kada posrednik sa svakom stranom ima zaseban ugovor o posredovanju. Pritom ukupan iznos naknade ne smije premašiti maksimalni iznos propisan važećim cjenikom. Nadalje, istaknula je kako je posrednik dužan svaku promjenu podataka koji se evidentiraju u Registru prijaviti HGK-u roku od 30 dana od dana nastanka promjene. Agenti će novim zakonom biti dužni roku od 30 dana Hrvatskoj gospodarskoj komori dostaviti dokumentaciju kojom dokazuju da i dalje ispunjavaju uvjete za upis u Imenik agenata. Na kraju, napomenuto je da novi Zakon predviđa sankcije za posrednike koji ne omoguće razgled nekretnine prije sklapanja ugovora o posredovanju.

Predsjednik Vijeća zahvalio je gđi Radišić Žuvanić na održanoj prezentaciji te otvorio raspravu.

Zamjenica predsjednika Vijeća gđa Branka Augustinović iz MINGO-a napomenula je da je predmetni zakon na sjednici Vlade te se očekuje njegovo izglasavanje u Saboru te nakon što će biti izglasan proslijedit će se informacija svim članovima te će se objaviti pojašnjenja za potrošače/kupce na stranicama Središnjeg portala za potrošače.

Predsjednik Vijeća zaključio je raspravu po predmetnoj točki te prešao na sljedeću točku dnevnog reda reda, a to je *Prijedlog za osnivanje radne skupine za analizu sustava rješavanja potrošačkih sporova i unaprjeđenje alternativnog rješavanja potrošačkih sporova putem ARPS tijela* koju je izložila gđa Marina Lovrić iz Državnog inspektorata. Gđa Lovrić je istaknula kako postojeći mehanizmi rješavanja pojedinačnih potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj ne ostvaruju u dovoljnoj mjeri svoju svrhu, osobito u pogledu učinkovitosti, trajanja postupaka i dostupnosti potrošačima. Istaknula je kako je u većini država članica Europske unije rješavanje pojedinačnih potrošačkih sporova povjereno ARPS tijelima i sudovima, dok su inspekcijska tijela usmjerena na zaštitu kolektivnih interesa potrošača. U Republici Hrvatskoj nadležna inspekcija, uz zaštitu kolektivnih interesa, rješava i pojedinačne potrošačke sporove, što utječe na učinkovitost sustava nadzora i zaštite potrošača.

Slijedom navedenog, predložila je osnivanje radne skupine koja bi provela sveobuhvatnu analizu postojećih mehanizama rješavanja potrošačkih sporova, utvrdila ključne nedostatke te izradila prijedloge zakonodavnih i operativnih mjera radi unaprjeđenja učinkovitosti i pravne sigurnosti s ciljem uspostave modela u kojem se potrošački sporovi primarno rješavaju putem tijela za alternativno rješavanje sporova (ARPS tijela). Zadaće radne skupine bile bi: analiza važećeg zakonodavnog okvira za rješavanje pojedinačnih potrošačkih sporova te utvrđivanje ključnih nedostataka i izazova, analiza rada postojećih ARPS tijela, izrada usporedne analize praksi drugih država članica EU vezano uz način rješavanja pojedinačnih potrošačkih sporova, predlaganje izmjena i dopuna relevantnih propisa radi povećanja učinkovitosti sustava i jačanja uloge ARPS tijela te izrada završnog izvješća s preporukama i prijedlozima mjera za

razmatranje od strane Vijeća. Kao sastav radne skupine predlaže uključivanje predstavnika ministarstva nadležnog za gospodarstvo, ministarstva nadležnog za pravosuđe, upravu i digitalnu transformaciju, Državnog inspektorata, akademske zajednice i udruga za zaštitu potrošača. Po potrebi u radu radne skupine mogu sudjelovati i drugi članovi Vijeća, notificirana ARPS tijela u Republici Hrvatskoj te druge osobe sukladno Poslovniku.

Predsjednik Vijeća zahvalio je gđi Lovrić na izlaganju te otvorio raspravu.

Za riječ se javila gđa Anda Kostijal iz MINGO-a te postavila pitanje sastava radne skupine, istaknuvši kako smatra da nisu navedena sva tijela koja bi trebala sudjelovati u njezinu radu.

Gđa Ivona Bačelić Grgić iz Hrvatske gospodarske komore složila se s navedenim te istaknula potrebu uključivanja i drugih nadležnih i kompetentnih tijela.

Gđa Lovrić navela je kako inspekcijska tijela u drugim državama članicama Europske unije ne rješavaju pojedinačne sporove, već to čine ARPS tijela i specijalizirani sudovi. Istaknula je da je zadaća inspekcije provođenje inspekcijskih nadzora radi zaštite javnog interesa. Također je naglasila da Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova propisuje brzo i učinkovito rješavanje sporova te ističe da potrošači imaju pravo kada pitaju zašto sustav ne funkcionira te ih se upućuje na Državni inspektorat. Zaključila je kako zakonodavni okvir postoji, ali da u praksi ne funkcionira na zadovoljavajući način.

Gđa Kostijal istaknula je da među predloženim članovima radne skupine nisu predloženi svi i nisu predloženi oni najvažniji dionici a to su ARPS tijela. Ističe kako imamo jako malo rješenja koja nam stoje na raspolaganju te je kao jedno od rješenja istaknula ponovno uspostavljanje Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori. Također je naglasila da bi prije osnivanja radne skupine trebalo jasno definirati njezin cilj.

Gđa Lovrić je odgovorila kako bi jedan od ciljeva radne skupine bio analizirati načine rješavanja potrošačkih sporova, kome se potrošači mogu obratiti i kako koje tijelo postupa po tome, a zatim pozvati i ARPS tijela na jedna od sastanaka radne skupine.

Nakon toga za riječ se javila gđa Ivana Cestarić Bašić iz Hrvatske agencije za civilno zrakoplovstvo te postavila pitanje zbog čega su ARPS tijela zaživjela u drugim državama članicama Europske unije, a koji je razlog zašto u Hrvatskoj nisu. Istaknula je i kako Europska unija ide u smjeru uvođenja obveznog mirenja kao koraka prije pokretanja sudskog postupka.

Gđa Kostijal odgovorila je kako je praksa ARPS tijela među državama članicama Europske unije vrlo različita te da se ne bi složila s tvrdnjom da sve države članice imaju učinkovita ARPS tijela.

Za riječ se javio g. Bože Tomić iz Suda časti Hrvatske obrtničke komore. Naveo je da Sud časti ima 94 suca, godišnje zaprima oko 500 prijava te donosi približno 40 odluka, pri čemu je

najteža sankcija gašenje obrta. Podržao je prijedlog osnivanja radne skupine i iskazao interes za sudjelovanje u njezinu radu. Kao jedan od ključnih izazova istaknuo je pitanje financiranja te je zatražio potporu u tom području.

Zamjenica predsjednika Vijeća pozdravila je prijedlog osnivanja radne skupine te je istaknula je kako bi na sljedećoj sjednici trebalo predstaviti rad ARPS tijela budući da je mali broj članova upoznat s njihovim djelovanjem. Predložila je da svako ARPS tijelo ukratko predstavi okvir svog rada kako bi Vijeće moglo razmotriti mogućnosti daljnjeg unaprjeđenja sustava.

Za kraj predsjednik Vijeća G. Romek istaknuo je dva zaključka. Prvi, da se na sljedeću sjednicu Vijeća pozovu ARPS tijela kako bi predstavila svoj rad, a drugi da se krene u osnivanje predložene radne skupine.

Predsjednik Vijeća zaključio je raspravu po predmetnoj točki te prešao na sljedeću točku dnevnog reda reda a to je *Izvješće o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača za 2025. godinu* koju je izložila tajnica Vijeća, gđa Martina Meglić Šmid. U izlaganju je istaknula da su u 2025. godini održane četiri sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, dok peta nije održana zbog nedostatka kvoruma, ali je neformalno prezentirana članovima Vijeća. Kao najvažnije aktivnosti Vijeća u 2025. godini navela je donošenje Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje do 2028., usvajanje Izvješća o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021.-2024. godine te usvajanje Komunikacijske strategije. Također je istaknula da je Vijeće raspravljalo o pristupanju Republike Hrvatske OECD-u, mjerama za ublažavanje inflatornih pritisaka, aktivnostima Državnog inspektorata te izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača. Na kraju je navela da se usvajanje Izvješća na Vladi Republike Hrvatske očekuje do kraja mjeseca lipnja.

Budući da nije bilo pitanja, zamjenica predsjednika Vijeća gđa Augustinović, zaključila je raspravu te prešla na posljednju točku dnevnog reda, točku *Razno* pod kojom je ukratko predstavila Izmjene i dopune zakona o trgovini. Istaknula je da se predloženim izmjenama i dopunama uspostavlja odgovorniji i moderniji okvir zaštite zdravlja građana, osobito djece i mladih, te da se omogućava jedinicama lokalnim zajednicama da same reagiraju na konkretne probleme s kojima se suočavaju. Nadalje, navela je da se zabrana prodaje alkoholnih pića maloljetnicima proširuje na samoposlužne blagajne i na internet prodaju, kao i da se uređuje zabrana prodaje energetskih pića maloljetnicima. Što se tiče internet prodaje alkoholnih pića, istaknula je da će potrošači koji žele naručiti alkoholna pića to morati učiniti putem aplikacije mGrađani. Također je pojasnila da će jedinice lokalne samouprave moći odlučiti žele li na svom teritoriju ograničiti prodaju alkoholnih pića, u kojem vremenskom periodu unutar zakonom određenog vremena i na kojoj lokaciji će prodaja alkoholnih pića biti zabranjena.

Budući da nije bilo dodatnih komentara, zamjenica predsjednika Vijeća zahvalila se svima na dolasku i zaključila 23. sjednicu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.

Sjednica je završena u 11:50 sati

Zapisnik pripremila:
TAJNICA VIJEĆA
Martina Meglić Šmid

Zapisnik odobrio:
PREDSJEDNIK VIJEĆA
Goran Romek