



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA

KLASA: 330-01/14-01/272
URBROJ: 526-05-02-02-01/3-15-13
Zagreb, 19. svibnja 2015.

PREDMET: Zapisnik sa 3. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača

Dana 5. svibnja 2015. godine, u prostorijama Ministarstva gospodarstva održana je 3. sjednica Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: Vijeće).

Sjednica je počela u 11,00 sati.

Na sjednici su bili nazočni članice/članovi Vijeća:

g. Ismar Avdagić, Ministarstvo gospodarstva; g. Tomislav Curman, Ministarstvo gospodarstva; gđa Đema Bartulović, Ministarstvo gospodarstva; gđa Danijela Marković Krstić, Ministarstvo gospodarstva; gđa Vedrana Filipović Grčić, Ministarstvo gospodarstva; gđa Tomislava Ravlić, Hrvatska gospodarska komora; gđa Snježana Levar, Hrvatska narodna banka; gđa Tina Kurtov, Ministarstvo financija; gđa Nada Nekić Plevko, Trgovački sud u Zagrebu; gđa Suzana Kolesar, Hrvatska obrtnička komora; gđa Sanja Smoljak Katić, Hrvatska udruga poslodavaca; gđa Elizabeta Kos, Vijeće za vodne usluge; g. Ivo Majerski, Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije; gđa Mira Brumerček-Lukačević, "Potrošač" - Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača; g. Tomislav Lončar, Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske; g. Željko Tomašić, "Potrošač" - Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača.

Ispričani članovi/članice Vijeća: gđa Lidija Hočurščak, Hrvatska energetska regulatorna agencija; gđa Hana Horak, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu; gđa Tanja Popović Filipović, Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske; gđa Edita Volar Pantić, Ministarstvo poljoprivrede; g. Josip Jagić, Ministarstvo zdravlja;

Sjednici su također prisustvovali: gđa Vesna Buntić, Ministarstvo gospodarstva; gđa. Sanja Hudobec, Hrvatska energetska regulatorna agencija; g. Dalibor Pudić, Hrvatska energetska regulatorna agencija; g. Tomislav Benčić, Hrvatska energetska regulatorna agencija; g. Boris Makšijan, Ministarstvo gospodarstva; g. Matija Eppert, Ministarstvo gospodarstva.

G. Ismar Avdagić uvodno je pozdravio prisutne i utvrdio da je na sjednici prisutna potrebna većina, odnosno da je od ukupno dvadeset jednog (21) člana Vijeća prisutno ukupno šesnaest (16) članova.

Zatim je predložen sljedeći dnevni red:

- 1. Kršenja prava potrošača pri implementaciji Zakona o tržištu toplinske energije**

- 2. Izvješća sa održanih sastanaka Povjerenstava za elektroničke komunikacije, financije i energetiku**
- 3. Nacrt prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača**
- 4. Razno**

Uvodno je g. Avdagić pojasnio da je, u odnosu na poziv na sjednicu, 3. točka dnevnoga reda uvrštena kao 1., uz konstataciju da je Zapisnik s 2. sjednice Vijeća prihvaćen, obzirom da na isti nije bilo primjedbi.

Prije glasovanja o predloženom dnevnom redu g. Tomašić je zatražio pojašnjenje prijedloga dopune dnevnoga reda koje je uputio Vijeću, a koji nije uvršten u dnevni red.

Predložena točka dopune dnevnoga reda „Donošenje provedbenih dokumenata za rad NVZP“ (u prilogu Zapisnika) sastoji se od prijedloga izmjena i dopuna Poslovnika o radu Vijeća, prijedloga vizije, misije, uloge i rada Vijeća, te planova rada (strateški i godišnji za 2014. i 2015. godinu).

Prethodno pojasnivši razloge neuvršavanja navedene točke u dnevni red, g. Avdagić je pozvao članove da glasuju o predloženom dnevnom redu te je isti jednoglasno usvojen.

Prelazi se na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda.

Ad 1. Kršenja prava potrošača pri implementaciji Zakona o tržištu toplinske energije

Uvodno je g. Avdagić pojasnio da je navedena točka uvrštena u dnevni red na prijedlog g. Tomašića, te da su, vezano uz navedenu problematiku, prisutni i eksperti iz Hrvatske energetske regulatorne agencije (gđa. Sanja Hudobec, g. Dalibor Pudić, i g. Tomislav Benčić), kao i iz Ministarstva gospodarstva (g. Boris Makšijan i g. Matija Eppert).

Nakon toga, g. Avdagić daje riječ g. Tomašiću koji uvodno ističe kako su najveći problemi u području toplinarstva u ogrjevnoj sezoni 2014./2015. godine zabilježeni u Rijeci, Vukovaru, Varaždinu i Karlovcu. Zatim iznosi mišljenje kako se Zakon o tržištu toplinske energije nije implementirao u svim dijelovima koji se odnose na trgovce i tijela odlučivanja. Kao posebni problem istaknuo je izdvajanje krajnjeg kupca iz toplinskog sustava, sukladno odredbama članka 45. navedenoga Zakona. Također, kao problem navodi i produženje roka za sklapanje ugovora o potrošnji toplinske energije s kupcem toplinske energije, koji je s 1. lipnja 2014. godine produžen na 1. rujna 2014. godine.

Nakon izlaganja g. Tomašića za riječ se javio g. Makšijan koji ističe da je Ministarstvo gospodarstva krajem 2014. godine, a povodom Prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o tržištu toplinske energije, provelo javno savjetovanje sa zainteresiranom javnošću, te da su svi pristigli doprinosi bili javno dostupni na internetskoj stranici Ministarstva gospodarstva.

Zatim je g. Pudić pojasnio mogućnosti kod izdvajanja krajnjeg kupca iz toplinskog sustava, ističući kako je toplinski sustav formiran na način da je svaka pojedina zgrada cjeloviti sustav. Vezano uz produženje roka za sklapanje ugovora o potrošnji toplinske energije s kupcem toplinske energije, istaknuo je veliku mogućnost da bi mnoge zgrade ostale bez grijanja, ukoliko bi se inzistiralo na prethodnom roku (1. lipnja). Vezano uz pitanje fiksnih troškova i utrošene energije, naglasio je činjenicu da građani prije nisu imali mogućnost reguliranja vlastite potrošnje, a što im sada ugradnja razdjelnika ili kalorimetara omogućuje.

G. Tomašić je iznio probleme kod ugradnje razdjelnika, pri tome istaknuvši da jedino grad Karlovac u Republici Hrvatskoj subvencionira ugradnju i razdjelnika i kalorimetara.

G. Pudić je pojasnio kako su ukupni troškovi poslovanja raspoređeni na fiksne i varijabilne, te da je od strane regulatora točno propisano kolika je fiksna, odnosno varijabilna tarifa.

Na tvrdnju g. Tomašića kako je nemoguć izbor drugih proizvođača, pojasnio je da postoje tarife za proizvodnju i tarife za distribuciju, te ukoliko neki od proizvođača procijene da mogu proizvesti energiju po jeftinijoj cijeni nego što je to odredila HERA, moguće je da se priključe na distributivni sustav i ponude energiju krajnjim kupcima po nižoj cijeni.

Vezano uz izdvajanje krajnjeg kupca iz toplinskog sustava, g. Makšijan je pojasnio kako je isključenje zgrade/građevine iz toplinskog sustava moguće uz podnošenje zahtjeva ovlaštenog predstavnika suvlasnika, na temelju prethodno postignute suglasnosti svih krajnjih kupaca na zajedničkom mjerilu toplinske energije za izdvajanje svih samostalnih uporabnih cjelina unutar zgrade/građevine te uz prethodnu suglasnost distributera i opskrbljivača toplinskom energijom. Također je pojasnio kako se krajnji kupac, na zajedničkom mjerilu toplinske energije, može se izdvojiti iz zajedničkog toplinskog sustava, te koje uvjete pri tome mora ispuniti.

Gđa Brumerček-Lukačević je postavila pitanje o mogućnosti smanjivanja broja „rebara“ na radiatoru, a što bi posljedično dovelo i do nižih računa za potrošače.

G. Benčić je pojasnio da je Pravilnikom o načinu i raspodjeli troškova za isporučenu toplinsku energiju za svaku zgradu određena priključna snaga (kolika snaga je potrebna da se grije zgrada), te da postoji mogućnost da se ista smanji, ukoliko se provede energetska obnova zgrade.

Zatim je pojasnio navode g. Tomašića vezano uz funkcioniranje sustava u razdoblju od 1. lipnja do 1. rujna 2014. godine, istaknuvši da je propisano prijelazno razdoblje za usklađivanje sa Zakonom, o čemu govore odredbe članka 53. stavaka 9. i 11. Zakona o tržištu toplinske energije.

Vezano uz energetska učinkovitost, g. Makšijan je pojasnio da je unutar potpunog renoviranja zgrade (prozori, fasada, razdjelnici ili kalorimetri) moguće napraviti i novu procjenu priključne snage. Također je dodao da je intencija da unutar toplinarskog sustava postoje različiti kupci, odnosno tvrtke koje nude usluge pojedinim zgradama.

G. Tomašić je, slažući se s navodima g. Makšijana, prenio pozitivna iskustva potrošača u smislu uštede kod ugradnje kalorimetara.

G. Lončar je istaknuo nedovoljnu informiranost potrošača o ugradnji razdjelnika i kalorimetara, a kao probleme je naveo i očitavanje potrošnje kod razdjelnika kao i formulu po kojoj se ista računa.

G. Benčić je za kraj rasprave o 1. točki dnevnoga reda naglasio kako je svima u interesu da se pojave novi kupci toplinske energije, te kako je izuzetno važno informirati i educirati krajnje kupce, a tu ulogu bi trebali imati kupci toplinske energije.

Ad 2. Izvješća sa održanih sastanaka Povjerenstava za elektroničke komunikacije, financije i energetiku

Kao uvod u 2. točku dnevnoga reda g. Avdagić je izvijestio članove Vijeća o aktivnostima povjerenstava. Sjednica Povjerenstva za energetiku je dva puta sazivana i odgađana, a nakon što je Odluka o izmjeni odluke o osnivanju Povjerenstva za financijske usluge

elektroničkim putem upućena (dana 17. travnja 2015.) članovima Povjerenstva, očekuje se sazivanje 1. sjednice Povjerenstva za financijske usluge.

Nakon što je Vijeće za vodne usluge (imenovano odlukom Hrvatskog sabora 6. veljače 2015. godine) dostavilo ime članice Nacionalnog vijeća i Povjerenstva za vodne usluge (gđa Elizabeta Kos, predsjednica Vijeća za vodne usluge), članovima Povjerenstva će biti upućena Odluka o osnivanju Povjerenstva za vodne usluge te će na taj način biti moguće potvrđivanje imenovanja članova navedenoga Povjerenstava.

Zatim se pristupilo potvrđivanju imenovanja članova Povjerenstva za vodne usluge.

Jednoglasno je potvrđeno imenovanje sljedećih članova Povjerenstva za vodne usluge:

gđa. Elizabeta Kos, Vijeće za vodne usluge, predsjednica Povjerenstva; gđa Jasna Sabljak, Ministarstvo gospodarstva; gđa Vesna Trbojević, Ministarstvo poljoprivrede; g. Tomislav Lončar, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača; g. Vladimir Glavač, Ministarstvo gospodarstva.

Također je istaknuto da je dana 26. veljače 2015. godine održana sjednica Povjerenstva za elektroničke komunikacije.

Gđa Levar je postavila pitanje o funkcioniranju povjerenstava u smislu sazivanja sjednica i predlaganja tema, na što je g. Avdagić pojasnio da inicijativa za sjednicu ili temu može poteci od bilo kojeg člana povjerenstva, ovisno o aktualnosti teme ili pojave nekog problema na pojedinom tržištu.

G. Majerski je izvijestio članove Vijeća o održanoj sjednici Povjerenstva za elektroničke komunikacije sa sljedećim dnevnim redom:

1. Izmjene i dopune Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih mreža i usluga
2. Problemi na tržištu
3. Dobra praksa koja se može implementirati u ostala područja zaštite potrošača
4. Razno

Povjerenstvo je upoznato s novim pravima potrošača koja su stupila na snagu 1. svibnja 2015. godine, a koja je, temeljem analize prigovora korisnika, propisao HAKOM.

G. Majerski je istaknuo da će se na sljedećoj sjednici povjerenstva raspravljati o aktualnim problemima koji se pojavljuju na tržištu, te da će se formulirati određeni prijedlozi za poboljšanje zaštite potrošača, a na osnovu iskustava koja su ostvarena u području elektroničkih komunikacija.

Također je naglasio da je područje elektroničkih komunikacija prvo krenulo u liberalizaciju, te da iskustva koja je prikupio HAKOM mogu koristiti i drugim regulatorima, koji prema njegovom mišljenju prvenstveno trebaju brinuti o funkcioniranju tržišta, te pri tome biti neutralni i neovisni.

Gđa Brumerček-Lukačević je pohvalila suradnju s HAKOM-om, te je predložila organiziranje okruglog stola na kojemu bi sudjelovali svi regulatori.

Gđa Hudobec je istaknula da svaki regulator ima regulativu po kojoj radi, naglasivši da su poslovi, ovlasti i odgovornosti HERA-e utvrđene se Zakonom o regulaciji energetske djelatnosti, Zakonom o energiji, Statutom HERA-e i zakonima kojima se uređuju pojedina tržišta energije. Pri tome je istaknula i da HERA svakodnevno radi s potrošačima, kao i da je jedan od temeljnih ciljeva regulacije energetske djelatnosti i zaštita kupaca energije i energetske subjekata.

Gđa Bartulović je istaknula kontinuirano dobru suradnju s HAKOM-om, pri tome naglasivši kako je održan čitav niz sastanaka, na kojima su se prodiskutirale pritužbe potrošača iz iskustava savjetovaništva i Ministarstva gospodarstva, a u cilju rješavanja navedenih problema kroz odredbe Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o elektroničkim komunikacijama.

Zatim je jednoglasno donesen Zaključak o održavanju sastanka predstavnika regulatora u Vijeću, do sljedeće sjednice Vijeća.

Na prijedlog gđe Kolesar o osnivanju Povjerenstva za alternativno rješavanje sporova, g. Curman je pojasnio da je, što se tiče Direktive o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i Uredbe o online rješavanju potrošačkih sporova, osnovana Radna grupa, o čijem će radu članovi Vijeća biti detaljnije informirani na sljedećoj sjednici. Pohvalivši inicijativu gđe Kolesar, istaknuo je kako je u dogledno vrijeme potrebno osnovati navedeno povjerenstva, a nakon što bude izrađen 1. draft Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

Gđa Kolesar je naglasila da bi buduće povjerenstvo razmatralo sve što se odnosi na alternativno rješavanje potrošačkih sporova, a ne samo budući zakon.

G. Tomašić je predložio da se donese Odluka o osnivanju Povjerenstva za alternativno rješavanje sporova, a da se imenovanje provede na sljedećoj sjednici.

Gđa Bartulović je naglasila da je na području alternativnog rješavanja potrošačkih sporova najvažnije raditi na podizanju javne svijesti, a kako bi se u RH što više koristio navedeni način rješavanja sporova.

Na kraju rasprave jednoglasno je usvojen Zaključak kojim se prihvaća inicijativa o osnivanju Povjerenstva za alternativno rješavanje sporova, a Odluka o osnivanju povjerenstva bit će pripremljena za jednu od sljedećih sjednica, a nakon što se predlože članovi.

Ad 3. Nacrt prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača

Kao uvod u 2. točku dnevnoga reda g. Avdagić je izvijestio članove Vijeća kako će se ovim Zakonom izvršiti usklađivanje s pravnom stečevinom Europske unije u ovom području i poboljšati već postojeće odredbe Zakona.

Nakon toga, g. Avdagić daje riječ gđi Buntić koja je pojasnila odredbe Nacrta prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, posebno naglasivši nekoliko novina koje donosi navedeni Nacrt prijedloga zakona.

U cilju zaštite potrošača koji ne žele primati pozive od strane trgovaca koji svoje proizvode nude putem telefona, novost predstavlja prijedlog za ustrojavanje posebnog Registra u kojeg bi potrošači koji ne žele primati takve pozive upisali svoj broj telefona. Ako trgovac kontaktira potrošača čiji je broj upisan u taj registar, plaća novčanu kaznu u iznosu od 10,000 do 100 000,00 kuna.

Ovakva praksa postoji u nekoliko država članica Europske unije, poput Njemačke, Grčke, Italije, Velike Britanije, Belgije.

Nadalje, praksa je pokazala da je ugovore o uslugama, koji se između trgovaca i potrošača sklapaju putem telefona, potrebno jasnije urediti u dijelu koji se odnosi na trenutak sklapanja ugovora. Naime, u telefonskoj komunikaciji trgovaca i potrošača, vezano uz prodaju pojedinih usluga, potrošači vrlo često nisu ni svjesni činjenice da su sklopili ugovor, već toga postaju svjesni tek kad im usluga bude pružena ili kad im za istu bude ispostavljen račun.

Stoga se predlaže da je u slučaju sklapanja ugovora o uslugama putem telefona, trgovac dužan dostaviti potrošaču ponudu na trajnom mediju, a ugovor se smatra sklopljenim kad potrošač potpisane ponudu pošalje trgovcu. Time se dodatno štite prava potrošača prilikom sklapanja ugovora putem telefona.

Također, novost predstavlja i odredba kojom je uređeno plaćanje predujmom, na način da u slučaju da trgovac nije ispunio ugovor dužan je vratiti potrošaču uplaćeni predujam uvećan

za zakonske zatezne kamate umjesto kamata poslovne banke na oročenu štednju kako je propisano važećim Zakonom.

U cilju daljnjeg unaprjeđenja politike zaštite potrošača i aktivnije uloge jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave predlaže se da u sastavu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača budu i predstavnici jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave na čijem se području provodi projekt savjetovanja potrošača sufinanciran iz državnog proračuna.

U nastojanju uređivanja jasnijih pravila u pogledu posebnih oblika prodaje (akcije, sezonskog sniženja i sl.), poglavito u odnosu na obvezu isticanja dvije cijene tijekom posebnih oblika prodaje za sve ugovore, prema mišljenju Europske komisije, postoji velika vjerojatnost da je Republika Hrvatska povrijedila odredbe Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi, slijedom čega je potrebno izvršiti izmjene pojedinih odredbi Zakona o zaštiti potrošača, a radi potpunog usklađivanja s predmetnom Direktivom.

Međutim, Direktiva o potrošačkim pravima dozvoljava državama članicama da mogu propisati dodatne zahtjeve kod ugovora sklopljenih unutar poslovnih prostorija, tako da će se dvije cijene i dalje isticati kod tzv. klasičnih ugovora, dok se kod ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu, ove odredbe neće primjenjivati.

Nadalje, trgovci su se kontinuirano žalili na poteškoću kod obveznog isticanja dvije cijene u slučajevima kad posebni oblici prodaje traju kraće vremensko razdoblje. U tom se smislu predlaže da se obveza isticanje dvije cijene ne primjenjuje na situacije kada posebni oblici prodaje traju najdulje 3 dana.

Iako je za potrošače bitna informacija o cijeni kao i pogodnosti koju im trgovci nude, pokazalo se da je ovakva odredba u praksi teško provediva. Primjerice, kada se radi o posebnom obliku prodaje koji započinje u određenom dijelu dana i traje svega nekoliko sati, obveza isticanja dvije cijene pojavljuje se trgovcima kao prepreka u ispunjavanju predmetne zakonske obveze, posebice kada se u trgovini nalazi veliki broj proizvoda.

Vežano uz usklađivanje termina početka sezonskog sniženja, s poslovnom praksom trgovaca kao i pojedinim vrstama roba, predlaže se donošenje pravilnika kojim će se ova problematika detaljnije urediti.

Nakon toga, g. Tomašić je predstavio Nacrt prijedloga o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača (prilog Zapisnika).

Zatim je g. Lončar iznio prijedloge Hrvatske udruge za zaštitu potrošača (prilog Zapisnika) vezano uz Nacrt prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača.

Na zahtjev g. Tomašića, kojim je zatražio mišljenje Vijeća o iznijetim prijedlozima, odgovorio je g. Avdagić, pojasnivši kako su predstavnici dvaju saveza udruga, kao članovi radne grupe, već dostavili određene prijedloge, od kojih su neki prihvaćeni. Također, skrenuo je pozornost i na predstojeće savjetovanje sa zainteresiranom javnošću, na kojemu se mogu iznijeti prijedlozi i primjedbe.

Gđa Ravlić je istaknula kako je kao predstavnica Hrvatske gospodarske komore sudjelovala u radnoj skupini koja je pripremila Nacrt za Nacionalno vijeće, te kako su svi članovi radne skupine imali prilike podnijeti prijedloge. Obzirom na navedeno, smatra kako nije potrebno ponovno glasati o istome.

Gđa Brumerček-Lukačević je naglasila da, obzirom na veliki broj prijedloga, nije moguće na sjednici Vijeća glasati o svakom prijedlogu izmjena pojedinačno. Također je dodala da su udruge za zaštitu potrošača kod donošenja aktualnog Zakona uputile nekoliko prijedloga u sklopu javne rasprave, te da su ti prijedlozi prihvaćeni.

Gđa Bartulović je naglasila da je Ministarstvo gospodarstva, kao predlagatelj Zakona, odgovorno da tržište funkcionira, kako s aspekta potrošača, tako i s aspekta trgovaca. Zatim je istaknula da je prihvaćeno nekoliko značajnih prijedloga udruga, koji su u okviru odredbi Direktiva Europske unije i koji su, shodno tome, mogli biti prihvaćeni.

Zatim je, na prijedlog g. Curmana, predsjednik Vijeća g. Avdagić pozvao članove da glasuju o predloženom Nacrtu prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, te je isti jednoglasno usvojen.

Nakon toga je g. Avdagić je zaključio 3. sjednicu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, uz zahvalu svim članovima.

Sjednica je završena u 15.10 sati.

TAJNIK

Vladimir Glavač

PREDSJEDNIK

Ismar Avdagić

