



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA I
ODRŽIVOG RAZVOJA

KLASA: 330-01/19-01/1027
URBROJ: 517-08-3-2-1-24-12
Zagreb, 1. veljače 2024.

PREDMET: Zapisnik sa 14. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača

Dana 1. veljače 2024., u Velikoj dvorani Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja, Ulica grada Vukovara 78, održana je 14. sjednica Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (dalje u tekstu: Vijeće). Sjednica je počela u 14:00 sati.

Uvodno, predsjednik Vijeća, državni tajnik Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja (dalje u tekstu: MINGOR), g. Hrvoje Bujanović pozdravio je prisutne članove Vijeća i čestitao na ponovnom imenovanju, a novim članovima poželio dobrodošlicu u rad Vijeća.

Predsjednik Vijeća upoznao je članove Vijeća sa svim važnijim aktivnostima u području zaštite prava potrošača koje je Ministarstvo provodilo tijekom 2023.:

- posebno u pogledu zakonodavnih aktivnosti izdvojio je donošenje Zakona o predstavničkim tužbama za zaštitu interesa i prava potrošača, koji je stupio na snagu 25. lipnja 2023. godine.
- vezano za zakonodavne aktivnosti na razini Europske unije, napomenuo je intenzivan rad predstavnika Ministarstva na Radnoj skupini Vijeća EU za zaštitu potrošača i informiranje.
- zatim aktivnosti Ministarstva vezano za pretpristupni proces Republike Hrvatske OECD-u.

Zamjenica predsjednika Vijeća, gđa. Branka Augustinović, p.o. ravnateljica Uprave za trgovinu i politiku javne nabave Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja, izvijestila je članove o ostalim aktivnostima iz područja zaštite potrošača koje su se provodile u 2023. godini s naglaskom na proces uvođenja eura:

1. Praćenje cijena roba i usluga koje je Ministarstvo kao nositelj Koordinacijskog odbora za prilagodbu gospodarstva i zaštitu potrošača organiziralo u tri smjera:
 - a) Provedba projekata temeljem javnog natječaja „Tajni kupac za zaštitu potrošača u procesu uvođenja eura u Republici Hrvatskoj“
 - b) Prosječne maloprodajne cijene u kunama i eurima
 - c) Internet stranica „Kretanje cijena“

2. Razdoblje obveznog dvojnog iskazivanja cijena

Dvojno iskazivanje cijena predstavljalo je jedan od najvažnijih instrumenata prilagodbe potrošača na uvođenje eura kao službene valute i trajalo je od 5. rujna 2022. do 31. prosinca 2023.

Europska komisija objavila je 30. lipnja 2023. Izvješće o uvođenju eura u Republici Hrvatskoj koje je pokazalo da većina hrvatskih građana smatra kako je zamjena prošla učinkovito i bez poteškoća (61%) te da su bili dobro informirani o novoj valuti (88%). Prema navedenom Izvješću utjecaj uvođenja eura na potrošačke cijene u Hrvatskoj bio je relativno blag i u skladu s iskustvima drugih država koje su već uvele euro kao službenu valutu.

Prema navedenome može se zaključiti da je postupak uvođenje eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj proveden uspješno, odnosno da su sve aktivnosti tijekom tog procesa izvršene učinkovito i pravovremeno te bez smetnji za normalno funkcioniranje.

Uslijedilo je utvrđivanje broja prisutnih članova Vijeća:

Na 14. sjednici Vijeća bili su prisutni: Hrvoje Bujanović (MINGOR), Branka Augustinović (MINGOR), Danijela Marković Krstić (MINGOR), Anda Kostijal (MINGOR), Petra Jurina (Ministarstvo pravosuđa i uprave), Ivan Mučnjak (Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga), Ivona Bačelić Grgić (Hrvatska gospodarska komora), Ivana Šimić (Hrvatska obrtnička komora), Danijela Osrečak Perić (Ministarstvo turizma i sporta), Ana Knežević (Hrvatska udruga za zaštitu potrošača), Sanja Kolarić Kravar (Ministarstvo poljoprivrede), Ivana Kristić Marković (Hrvatska energetska regulatorna agencija), Andro Marčev (Hrvatska agencija za mrežne djelatnosti), Marijana Filipić (Hrvatska udruga poslodavaca), Vedrana Filipović-Grčić (Državni inspektorat), Marina Lovrić (Državni inspektorat), Jasna Divić (Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture), Gordana Lukić (Razvojna organizacija zaštite potrošača), Boris Feis (Savez samostalnih sindikata Hrvatske), Miro Križan (Agencija za elektroničke medije), Emina Kovačević (Središnji državni ured za demografiju i mlade), Sanja Radović (MINGOR), Kristina Radić Sudar (Matica hrvatskih sindikata), Snježana Levar (Hrvatska narodna banka), Tonko Doležal (Ministarstvo vanjskih i europskih poslova), Ivana Ravlić Ivanović (Ministarstvo financija), Goran Aleksić (Udruga Franak), Krešimir Sever (Nezavisni hrvatski sindikati), Hrvoje Tomljenović (Ministarstvo zdravstva), Vladimir Šimić (Vijeće za vodne usluge).

Sjednici Vijeća prisustvovala su i sljedeće osobe koje nisu članovi Vijeća:

1. Martina Meglić Šmid, tajnica Vijeća (MINGOR)
2. Mirela Skočić, voditeljica Službe za politiku zaštite potrošača (MINGOR)
3. Branimir Belančić-Farkaš (Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo)
4. Dubravka Radanović, viša stručna savjetnica (MINGOR)
5. Damir Vunić (Hrvatska udruga banaka)

Predsjednik Vijeća konstatirao je postojanje kvoruma za održavanje sjednice.

Nije pristigla niti jedna dopuna Dnevnog reda pa je uslijedilo glasovanje o dnevnom redu 14. sjednice Vijeća.

Slijedom navedenog, dnevni red 14. sjednice Vijeća glasi:

1. Usvajanje dnevnog reda
2. Usvajanje Poslovnika o radu Nacionalnog vijeća
3. Prijedlog Akcijskog plana za jednogodišnje razdoblje
4. Razno

Dnevni red je jednoglasno usvojen.

Prva točka dnevnog reda je usvojena pa se prelazi na drugu točku, *Usvajanje Poslovnika o radu Nacionalnog vijeća*.

Nacrt Poslovnika o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača dostavljen je svim članovima Vijeća 19. siječnja 2024. u svrhu dostave primjedaba i komentara. Nacrt Poslovnika s usvojenim izmjenama i dopunama dostavljenim od strane članova Vijeća dostavljen je svim članovima 31. siječnja 2024.

Izmjene i dopune iznesene u nacrtu Poslovnika odnose se na članak 3. stavak 2. kojim se usvaja prijedlog predstavnika udruga za zaštitu potrošača ROZP i HUZP da se sjednice Vijeća sazivaju i održavaju u pravilu jednom u 90 dana ili na prijedlog od minimalno 5 članova Vijeća.

Članak 13. Poslovnika koji propisuje da predsjednik priopćuje imena odsutnih članova i razloge njihove odsutnosti na početku održavanja sjednice se briše.

Nadalje, promjene se odnose i na članak 14. koji uređuje razrješenje članstava u Vijeću. Stavak 2. predmetnog članka nadopunjuje se rokom od 3 dana u kojem je član Vijeća, koji sam zatraži razrješenje članstva u Vijeću, dužan izvijestiti tajnika Vijeća o slučaju nastupa okolnosti. Također, dodaju se stavak 3. i stavak 4. predmetnom članku. Stavkom 3. propisuje se tijelu ili pravnoj osobi koja je uputila prijedlog imenovanja člana Vijeća dužnost predlaganja novog člana najkasnije u roku od 5 dana od slanja obavijesti o zahtjevu za razrješenjem, dok se stavkom 5. propisuje obveza Ministarstvu, ako se zahtjev za razrješenjem odnosi na člana Vijeća koji je predstavnik udruge za zaštitu potrošača, objave Javnog poziva za dostavu iskaza interesa i podnošenja prijedloga za imenovanje predstavnika udruga u Nacionalno vijeće a u svrhu odabira novog člana.

U članku 33., na prijedlog predstavnika ROZP-a i HUZP-a, dodaje se stavak 3. koji propisuje da najmanje jedan član povjerenstva mora biti predstavnik udruga za zaštitu potrošača iz reda članova Vijeća.

Posljednje izmjene Poslovnika odnose se na članak 35. koji propisuje pravo na naknadu putnih troškova. Mijenja se stavak 1. predmetnog članka koji sada omogućava svim članovima Vijeća, koji dolaze na sjednice Vijeća, povjerenstava ili drugih radnih tijela iz mjesta različitog od mjesta održavanja sjednice Vijeća pravo na naknadu putnih troškova. Također, nadopunjuje se stavak 2. predmetnog članka te se sada putnim troškovima smatra i trošak korištenja osobnog vozila u službe svrhe uz obračun po prijeđenom kilometru.

Točka 2. dnevnog reda stavlja se na raspravu. Budući da se nije bilo komentara, točka se stavlja na glasovanje i natpolovičnom većinom od ukupnog broja prisutnih članova je usvojena.

Predsjednik Vijeća konstatira da je Poslovnik usvojen i prelazi se na 3. točku dnevnog reda, *Prijedlog Akcijskog plana za jednogodišnje razdoblje*.

Svim članovima Vijeća, uz službeni poziv i nacrt Poslovnika, 19. siječnja 2024. dostavljen je i prijedlog Akcijskog plana za 2024. te je tražena nadopuna sukladno nadležnosti.

Objedinjena verzija Akcijskog plana s pristiglim doprinosima dostavljena je svim članovima Vijeća 31. siječnja. Vezano za nadopunu predstavnika udruga za zaštitu potrošača, obzirom da predložene aktivnosti nisu iz nadležnosti udruga za zaštitu potrošača, iste su primljeni na znanje.

Predsjednik Vijeća stavlja ovu točku na raspravu.

Gđa. Ivona Bačelić Grgić, HGK ima dopunu za točku 7. Akcijskog plana koju će dostaviti pisano.

G. Goran Aleksić, Udruga Franak predlaže da se u točki 4.6. Akcijskog plana kao nositelja, uz navedne HNB, MINGOR i Udrugu Franak, treba dodati i HANFA. G. Ivan Mučnjak, HANFA slaže se s prijedlogom.

Gđa. Ivana Ravlić Ivanović, Ministarstvo financija predlaže da se u točki 9.2., uz HNB doda i Ministarstvo financija.

Predsjednik Vijeća stavio je na glasovanje točku 3. koja je jednoglasno usvojena.

Konstatira da je Akcijski plan za 2024. godinu usvojen i prelazi se na slijedeću točku dnevnog reda-*Razno*.

Zamjenica predsjednika Vijeća izvješćuje članove Vijeća o aktivnostima u području zaštite prava potrošača koje Ministarstvo planira provesti u prvom tromjesečju ove godine:

1. Novi javni natječaj za udruge za zaštitu potrošača „Osnaživanje potrošača“

Zamjenica predsjednika navodi da je novi natječaj za trogodišnje razdoblje u izradi te se planira objaviti u ožujku ove godine. Ukupna planirana vrijednost natječaja je 210.000,00 eura godišnje za razdoblje od 3 godine te je planirano da projekte provodi 7 udruga.

2. Consumer Dialogue

Zamjenica predsjednika informira prisutne o događanju koje Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja zajedno s Europskom komisijom organizira u Kući Europe u Zagrebu, 28. veljače pod nazivom „Dijalog s potrošačima: Prednosti i opasnosti za potrošače u digitalnom dobu” u trajanju od 10:00 do 12:00h. U sklopu navedenog događanja održat će se panel diskusija u kojoj bi se detaljnije informiralo prisutne o zamkama prilikom kupovine putem interneta odnosno koja su sve prava potrošača u digitalnom svijetu.

3. Dan zaštite potrošača

Povodom Međunarodnog dana zaštite potrošača 15. ožujka, ističe da Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja, u suradnji s Hrvatskom gospodarskom komorom, organizira konferenciju na temu digitalizacije i zaštite potrošača.

Zamjenica predsjednika Vijeća stavlja ovu točku na raspravu.

G. Goran Aleksić, Udruga Franak nakon izlaganja postavlja pitanje kada će biti donesena odluka o tužiteljima u predstavničkim tužbama iz područja udruga.

Gđa. Anda Kostijal, MINGOR odgovorila je da je postupak odabira u tijeku, da se na tome se intenzivno radi te se uskoro očekuje rezultat o kojem će svi biti pravovremeno obaviješteni.

Ana Knežević, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača traži da se više ne rade tako veliki vremenski razmaci između sjednica, da se one održavaju svakih 90 dana kako je previđeno Poslovníkom te da se dogovori kada bi se održala sljedeća sjednica i tema o kojoj bi se raspravljalo jer ima puno problema s kojima se potrošači susreću. Naglašava probleme vezane uz uplaćena putovanja te nemogućnost potrošača u ostvarivanju povrata novca od strane putničkih agencija. Također, ističe problem s internet kupnjom koji se ove godine još više intenzivirao i problem SMS poruka koje zaprimaju potrošači. Jedna od problema kojeg ističe je i najava banaka da od 15. veljače više nema fizičkog tokena što je problematično za stariju populaciju i one koji nemaju pametne telefone te ih se na taj način diskriminira i povređuju se njihova temeljna ljudska prava. Naglašava da su započeli priču o materijalnim nedostacima i popravcima te smatra da bi se trebala i ovdje otvoriti ta pitanja. Na kraju predlaže da se osnivaju povjerenstva, da se ne mora cijelo Nacionalno vijeće zamarati temama koje drugima nisu interesantne ali se može podijeliti segmentno i to početi raditi.

Predsjednik Vijeća odgovara da je Poslovníkom usvojeno 90 dana i da će Ministarstvo poduzeti aktivnosti u cilju poštivanja Poslovníka.

Nadalje, zamjenica predsjednika Vijeća ističe da smo svjesni velikog problema potrošača u digitalnom dobu te naglašava da će već 28. veljače na Consumer Dialogueu biti prilika da potrošači čuju na koji način se mogu zaštititi. Također, naglašava kako Ministarstvo plana cijelu ovu godinu raditi na informiranju i educiranju potrošača baš u tom dijelu.

G. Aleksić postavlja pitanje kako oživotvoriti usvojene aktivnosti iz Akcijskog plana.

Zamjenica predsjednika Vijeća odgovara da inicijativa mora od nekoga krenuti, svi članovi Vijeća mogu predložiti temu dnevnog reda ili se može sazvati jedan uži sastav Nacionalnog vijeća ovisno o kojoj se temi radi. Ako se, primjerice, radi o financijskim temama više će se uključivati financijske institucije, a ako su to teme iz okoliša ili nekog drugog područja više će se uključivati institucije koje pokrivaju ta područja. Zaključuje da svi zajedno moramo raditi na usvojenim inicijativama, kako na sjednicama Nacionalnog vijeća, tako na tome da zajedno informiramo i educiramo potrošače o određenim temama.

Zamjenica predsjednika na kraju dodaje da je Nacionalno vijeće zaprimilo pismo od građanske inicijative „Ništetna kamata=ništetan ugovor“ + „Ovrhe za ništetno“ vezano za djelovanje Udruge Franak te se pismo daje svim članovima na uvid.

Na kraju je predsjednik Vijeća zahvalio svima na sudjelovanju i zaključio 14. sjednicu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.

Sjednica je završena u 15:00 sati.

Zapisnik pripremila:
TAJNICA VIJEĆA
Martina Meglič Šmid



Zapisnik odobrio:
PREDSJEDNIK VIJEĆA
Hrvoje Bujanović

