



REPUBLIKA HRVATSKA

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA

KLASA: 330-01/14-01/272

URBROJ: 526-05-02-02-01/3-15-10

Zagreb, 31. ožujka 2015.

PREDMET: Zapisnik sa 2. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača

Dana 19. ožujka 2015. godine, u prostorijama Ministarstva gospodarstva održana je 2. 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 Snježana Levar, Hrvatska narodna banka; gđa Tina Kurtov, Ministarstvo financija; gđa Lidija Hoćurščak, Hrvatska energetska regulatorna agencija; gđa Suzana Kolesar, Hrvatska obrtnička komora; gđa Sanja Smoljak Katić, Hrvatska udruga poslodavaca; g. Ivo Majerski, Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije; gđa Tanja Popović Filipović, Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske; gđa Mira Brumerček-Lukačević, "Potrošač" - Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača; g. Tomislav Lončar, Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske.

Ispričani članovi/članice Vijeća: gđa Nada Nekić Plevko, Trgovački sud u Zagrebu; gđa Hana Horak, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu; gđa Tomislava Ravlić, Hrvatska gospodarska komora; gđa Edita Volar Pantić, Ministarstvo poljoprivrede; g. Josip Jagić, Ministarstvo zdravlja; g. Željko Tomašić, "Potrošač" - Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača.

Sjednici su također prisustvovali: gđa Vesna Buntić, Ministarstvo gospodarstva; gđa Anda Kostijal, Ministarstvo gospodarstva, gđa Milija Brešan, Ministarstvo gospodarstva; te predstavnici udruga za zaštitu potrošača: g. Dejan Novogradec, Udruga za zaštitu potrošača Koprivnica; g. Zlatko Polišanski, udruga „Međimurski potrošač“; g. Marko Paripović, udruga „Potrošački centar“; g. Igor Vujović, udruga „Potrošač“; g. Dinko Mihaljević, udruga „Potrošački forum“; g. Vlado Biljarski, Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske; g. Nedjeljko Milas, udruga „Splitski potrošač“.

G. Ismar Avdagić uvodno je pozdravio prisutne i utvrdio da je na sjednici prisutna potrebna većina, odnosno da je od ukupno dvadeset (20) članova Vijeća prisutno ukupno četrnaest (14) članova.

Zatim je predložen sljedeći dnevni red:

- 1. Potvrđivanje imenovanja članova Povjerenstava**
- 2. Daljnji razvoj udruga za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj**
- 3. Daljnji razvoj politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj**
- 4. Postojeći nacionalni sustav alternativnog rješavanja sporova u Republici Hrvatskoj i implementacija EU Direktive**
- 5. R a z n o**

Uvodno je g. Avdagić čestitao prisutnima Svjetski dan prava potrošača, uz konstataciju da je Zapisnik s 1. sjednice Vijeća prihvaćen, obzirom da na isti nije bilo primjedbi.

Nakon toga, 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. Potvrđivanje imenovanja članova Povjerenstava

Obzirom da je Povjerenstvo za elektroničke komunikacije konstituirano na 1. sjednici Vijeća, pristupilo se potvrđivanju imenovanja članova Povjerenstva za financijske usluge i Povjerenstva za energetiku, uz napomenu da će Povjerenstvo za vodne usluge biti imenovano na sljedećoj sjednici Vijeća, odnosno nakon što Vijeće za vodne usluge dostavi ime člana Povjerenstva.

Jednoglasno je potvrđeno imenovanje sljedećih članova Povjerenstva za financijske usluge: gđa. Snježana Levar, Hrvatska narodna banka; gđa Đema Bartulović, Ministarstvo gospodarstva; gđa Mira Brumerček Lukačević, Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača; g. Toni Lukšić, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga; gđa Tina Kurtov, Ministarstvo financija; g. Jurica Dobrinić, udruga Franak; gđa Mirjana Ščapec, Ministarstvo gospodarstva.

Također, jednoglasno je potvrđeno imenovanje sljedećih članova Povjerenstva za energetiku: gđa Hočurščak Lidija, Hrvatska energetska regulatorna agencija; g. Tomislav Curman, Ministarstvo gospodarstva; g. Boris Makšijan, Ministarstvo gospodarstva; g. Željko Tomašić, "Potrošač" - Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača; g. Lino Vojnović, Ministarstvo gospodarstva.

Ad 2. Daljnji razvoj udruga za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj

Kao uvod u 2. točku dnevnoga reda gđa. Mira Brumerček Lukačević održala je prezentaciju na temu „Udruge za zaštitu potrošača – izazovi i moguća rješenja“. Uvodno je istaknula da su udruge za zaštitu potrošača od samih početaka sudjelovale u donošenju zakona, Nacionalnih programa i Akcijskih planova iz područja zaštite potrošača, te da su bile aktivno uključene u javne rasprave, a čitav niz prijedloga i izmjena upućen od strane udruga uvršten je u konačne prijedloge zakona. Nakon toga je pojasnila sve poslove koje obavljaju udruge za zaštitu potrošača, sukladno članku 129. Zakona o zaštiti potrošača, kao i poslove koje obavljaju savjetovišta za zaštitu potrošača, prvenstveno pružanje preventivne zaštite putem informiranja i savjetovanja potrošača o njihovim pravima, kao i pružanje pomoći potrošaču u nastupu pred trgovcem. Vezano uz rad s medijima, gđa. Brumerček Lukačević je istaknula kako postoji veliki interes medija za različita pitanja iz područja zaštite potrošača, te da predstavnici udruga učestalo sudjeluju u medijima na nacionalnoj i lokalnoj razini.

Govoreći o suradnji s drugim tijelima nadležnim za područje zaštite potrošača, naglasila je dobru praksu u suradnji s Hrvatskom regulatornom agencijom za mrežne djelatnosti (HAKOM), Ministarstvom gospodarstva, Tržišnom inspekcijom i Sudovima časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Hrvatskoj obrtničkoj komori, iako i dalje postoje određene poteškoće u suradnji s nekim tijelima državne uprave.

Također, vidljiva je potreba svih udruga za uspostavljanjem bolje suradnje i razmjene informacija, što se u posljednje vrijeme i događa. Uz još uvijek prisutne poteškoće u suradnji između dva Saveza udruga za zaštitu potrošača. Kao moguće rješenje problema suradnje između dva Saveza, gđa. Brumerček Lukačević je istaknula donošenje zajedničke platforme, izradu strategije s jasnim ciljevima, aktivnostima i rokovima, osuvremenjivanje Statuta, potrebu da se predstavljanje Saveza razdvoji po djelatnostima, te potpuno otvoreni izborni proces, sukladno postavljenim kriterijima, pri tome naglasivši kako je sve navedeno izvedivo uz osiguravanje financijske potpore. Na kraju je iznijela ideju o preusmjeravanju sredstava za projekt odnosno raspisivanje natječaja za jačanje kapaciteta udruga, umjesto natječaja "Informiranje i edukacija potrošača".

Zatim je gđa Tanja Popović Filipović održala prezentaciju na temu „Daljnji razvoj udruga za zaštitu potrošača“, uvodno istaknuvši ciljeve: Intenziviranje unutarnjeg razvoja NGO-a, povećanje utjecaja na nacionalnoj razini, te postizanje utjecaja na razini Europske unije. Unutarnji razvoj NGO-a moguće je intenzivirati jačajući operativne i financijske kapacitete udruga za zaštitu potrošača, postizujući veću učinkovitost na području "fundraisinga", uz dostizanje većeg stupnja izobrazbe (specijalizirana područja zaštite potrošača, organizacijski i projektni menadžment udruga). Gđa Popović Filipović je istaknula kako je povećanje utjecaja na nacionalnoj razini moguće ostvariti većim stupnjem umrežavanja udruga za zaštitu potrošača i srodnih udruga, poboljšavajući tehnike javnog zagovaranja s ciljem sudjelovanja u donošenju javnih politika, te međusobnim povezivanjem na zajedničkim temama (okolišne udruge, udruge pacijenata itd.). Također je dodala da je postizanje utjecaja na EU razini moguće ostvariti provodeći koordinirane ciljne multinacionalne kampanje koje čine veliki utjecaj u promicanju prava potrošača na području EU, vršeći utjecaj na politike zaštite potrošača kroz članstvo u krovnim europskim organizacijama, te sukreiranjem trendova i razvoja ravnopravno s ostalim državama Europe. Vezano uz daljnji razvoj, gđa Popović Filipović je istaknula aktivnosti koje bi dovele do visoke razine zaštite potrošača, odnosno do osnaženih potrošača koji u svakodnevnim transakcijama ostvaruju svoja prava, a iskazala je i potrebu za povećanim utjecajem udruga za zaštitu potrošača u sudjelovanju pri donošenju i provedbi javnih politika.

Na pitanje gđe Smoljak Katić o broju udruga za zaštitu potrošača, odgovorila je gđa Brumerček Lukačević, naglasivši kako trenutačno u RH djeluje 30-ak udruga, te kako bi zajednička platforma omogućila izradu snimke stanja kapaciteta udruga, a za što je potrebno dostići jednu višu organizacijsku razinu.

Govoreći o poslovima koje udruge za zaštitu potrošača obavljaju, g. Paripović je istaknuo probleme u formiranju savjeta i povjerenstava za potrošače pri gradovima i općinama.

Osvrnuvši se na potporu jedinica lokalne samouprave, g. Lončar je kao dobre primjere istaknuo gradove Zadar i Zagreb, a govoreći o Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača, iznio je statističke podatke o broju pruženih savjeta potrošačima tijekom 2014. godine.

Na pitanja g. Lončara o brzini interneta koju operator mora osigurati, prijenosu broja i mogućnosti sudjelovanja udruga za zaštitu potrošača kod donošenja propisa iz djelokruga HAKOM-a, odgovorio je g. Majerski, ističući minimalnu brzinu koju operator univerzalne usluge mora osigurati na zahtjev korisnika, te pojašnjavajući proceduru kod prijenosa broja, a kako bi korisnici mogli odabrati za sebe optimalnog operatora sukladno svojim potrebama i navikama. Također je istaknuo da kod svakog donošenja propisa udruge svoje prijedloge mogu uputiti za vrijeme trajanja javne rasprave.

Nakon toga, g. Avdagić daje riječ gđi Bartulović, koja uvodno ističe kako je, uslijed inicijativa Europske komisije, Ministarstva gospodarstva i čitavog niza održanih sastanaka s udrugama, prisutan značajan pomak u aktivnostima udruga za zaštitu potrošača koji bi mogao dovesti do uspostave jedinstvenog saveza koji bi funkcionirao na demokratskim načelima, a što bi

dovelo do jačanja administrativnih kapaciteta, u smislu specijalizacije pojedinaca za određena područja, kao i do mogućnosti djelovanja na nacionalnoj i na međunarodnoj razini. Zatim je pojasnila kako je financiranje udruga na razini EU moguće ostvariti isključivo preko BEUC-a, te da bi članstvo saveza u BEUC-u podrazumijevalo da savez ima nacionalni karakter, odnosno da reprezentira sve udruge, a što bi posljedično omogućilo udrugama da kadrovski ojačaju, te da sudjeluju na nekim važnim projektima koji se vode na razini EU.

Odgovarajući na prijedlog g. Poliškanskog o financiranju udruga po modelu po kojemu bi županije izdvajale određeni iznos financijskih sredstava po stanovniku, naglasila je da jedinice lokalne samouprave mogu provoditi projekte s udrugama za zaštitu potrošača, koje su prepoznate u javnosti i aktivne su u rješavanju potrošačkih problema, te koje raspolažu odgovarajućim stručnim kapacitetima za savjetovanje potrošača. Način provedbe navedenih mjera i aktivnosti, odnosno financiranje pojedinih projekata udruga za zaštitu potrošača, moguće je vršiti putem natječaja, a u skladu s financijskim mogućnostima pojedinih jedinica lokalne samouprave, te sukladno uputama Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske, Uredbom o kriterijima, mjerilima i postupcima financiranja i ugovaranja programa i projekata od interesa za opće dobro koje provode udruge, kojom je precizno uređeno postupanje javnih institucija u svim fazama, od planiranja i pripreme prioriteta za financiranje, objave i provedbe natječaja, procjene projekata, sadržaja ugovora o financiranju, monitoringa i evaluacije rezultata projekata, kao i mogućeg raskida ugovora te povrata sredstava u skladu s postojećom pozitivnom praksom, kao i procedurama koje se primjenjuju prilikom ugovaranja i provedbe projekata financiranih iz fondova Europske unije.

Ad 3. Daljnji razvoj politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj

Kao uvod u 3. točku dnevnoga reda g. Avdagić je održao prezentaciju na temu „Politika zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj – aktivnosti Ministarstva gospodarstva“. Uvodno pojasnivši važnost politike zaštite potrošača na unutarnjem tržištu EU, istaknuo je ulogu Ministarstva gospodarstva u kreiranju i provođenju politike zaštite potrošača. Nakon predstavljanja zakonodavnog okvira, predstavio je rezultate rada Sektora tržišne inspekcije Ministarstva gospodarstva u 2014. godini, istaknuvši da je provedeno 13.471 inspekcijskih nadzora u kojima je otkriveno 2.299 nepravilnosti (17%), te je podneseno 1.151 optužnih prijedloga. Govoreći o aktivnostima Odjela zaštite ekonomskih interesa potrošača, također je iznio statističke podatke u vidu 1.808 predstavi potrošača (od čega je 233 zaprimljeno putem CISZP (Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača), od čega je utvrđeno 1.550 povreda Zakona o zaštiti potrošača, nakon čega su podnijeta 903 optužna prijedloga i donijeto je 159 prekršajnih naloga. Također je istaknuo da se kontaktna točka za CPCS – Consumer Protection Cooperation System (Sustav prekogranične suradnje u zaštiti potrošača) nalazi u Ministarstvu gospodarstva, te da su zaprimljene 3 obavijesti koje su se odnosile na Internet trgovinu i nepoštenu poslovnu praksu. Zatim je predstavio SWEEP 2014, odnosno podatke koji su se pregledavali u cilju nadzora određenih mrežnih stranica za on-line prodaju, koji je pokazao da većina pregledanih stranica ne sadrži propisane podatke, kao i da najčešće nedostaju podaci o postojanju zakonskog jamstva (odgovornost za materijalne nedostatke), a uočeno je da nedostaju i podaci o pravu na raskid ugovora u roku od 14 dana. Temeljem Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti (NN 80/13, 14/14) izvršeno je 3.476 kontrola, te je doneseno 176 upravnih rješenja o otklanjanju nedostataka, odnosno zabrani stavljanja na tržište nesukladnih proizvoda, a podneseno je 18 optužnih prijedloga i prekršajnih naloga. Temeljem Zakona o općoj sigurnosti proizvoda (NN 30/09, 139/10, 14/14.) provedena su 1.154 nadzora dječje opreme i namještaja, dječjih odjevnih predmeta, vrtnog namještaja, opasnih imitacija i upaljača, te je podneseno 10 optužnih prijedloga i prekršajnih naloga, a doneseno je i 14 upravnih rješenja o zabrani stavljanja na tržište opasnih proizvoda, odnosno povlačenju sa tržišta. Putem RAPEX-a (Sustav brze razmjene službenih obavijesti o proizvodima koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača) za koji se kontaktna točka za RH nalazi u Ministarstvu gospodarstva, zaprimljeno je 2.453 obavijesti od Europske komisije o

proizvodima pronađenim na tržištu EU koji predstavljaju opasan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača. Također, na tržištu RH pronađeno je 112 proizvoda notificiranih putem RAPEX-a, a nacionalna kontaktna točka dostavila je 24 obavijesti o proizvodima pronađenim na tržištu RH koji predstavljaju ozbiljan rizik. Također, predstavljeni su i statistički podaci provedenih kontrola vezano uz sljedeće zakone: Zakon o građevnim proizvodima (NN 76/13, 30/14), Zakon o energiji (NN 120/12, 14/14), Zakon o zaštiti zraka (NN 130/11, 47/14), Zakon o općoj sigurnosti proizvoda (NN 30/09, 139/10, 14/14).

Govoreći o projektu "Savjetovanje potrošača", koji se u RH provodi od 2005. godine, istaknuo je brojku od 25.730 savjeta pruženih potrošačima putem savjetovaništa za zaštitu potrošača u Osijeku, Puli, Rijeci i Zagrebu, od čega se 11.251 savjet odnosi na područje trgovine. Savjetovaništa zaprimaju upite potrošača telefonom, e-mailom, poštom i osobnim dolaskom i uključena su u Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača (CISZP) putem kojeg se zaprimaju upiti potrošača, a koji ih međusobno povezuje s Ministarstvom gospodarstva, inspekcijom u gospodarstvu te ostalim tijelima državne uprave i institucijama nadležnim za razna područja zaštite potrošača. Sustav je u funkciji od ožujka 2008. godine i do sada je u sustav zaprimljeno preko 17.000 različitih upita i prijava potrošača.

Ministarstvo gospodarstva je u veljači 2014. godine uspostavilo jedinstveni pristupni broj 072/414-414 za savjetovanje potrošača. Upiti se zaprimaju svakog radnog dana u trajanju od 6 sati dnevno, odnosno od 10 do 16 sati (4 sata financira Ministarstvo gospodarstva u sklopu projekta "Savjetovanje potrošača", dok 2 sata financira Europska komisija u sklopu informativne kampanje o pravima potrošača u Republici Hrvatskoj). Pozivom na jedinstveni pristupni broj omogućava se pružanje besplatnog savjeta potrošačima na području Republike Hrvatske vezano uz zaštitu njihovih ekonomskih interesa u nastupu pred trgovcem i to na razini četiri regije: Zagrebačka, Osječka, Riječka i Dalmatinska. Upite potrošača zaprimaju savjetovaništa za zaštitu potrošača u Zagrebu, Osijeku, Puli i Splitu u sklopu projekta "Savjetovanje potrošača", koji je financiran od strane Ministarstva gospodarstva iz sredstava državnog proračuna. U razdoblju od 13. veljače do 31. prosinca 2014. godine odgovoreno je na 11.235 upita potrošača.

Predstavljajući Europski potrošački centar Hrvatska, koji daje savjete i osigurava informacije o prekograničnoj kupovini te pomaže potrošačima u rješavanju prekograničnih pritužbi i sporova, istaknuo je kako je tijekom 2014. god. zaprimljeno 70 pritužbi potrošača putem IT Tool sustava, 200 upita potrošača putem e-mail-a te 2.000 zaprimljenih poziva gdje su potrošači tražili usmeni savjet. Kao područja na koje se odnosi najveći broj pritužbi naveo je: hotelski smještaj, zračni prijevoz, naručivanje knjiga i odjeće te rent-a-car usluge.

U cilju podizanja razine znanja na području zaštite potrošača, g. Avdagić je istaknuo potrebu za boljom informiranosti potrošača o njihovim pravima, a što je moguće ostvariti u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača, medijima, te Europskom komisijom, kao i suradnjom na provedbi Strateškog okvira financijske pismenosti. Također, u cilju bolje informiranosti poslovne zajednice o njihovim obvezama na ovom području, potrebna je permanentna edukacija poslovne zajednice, u suradnji s HUP-om, HGK-om i HOK-om.

Zaključno, u budućem razdoblju potrebno je nastaviti suradnju svih tijela državne uprave i regulatornih tijela u provedbi politike zaštite potrošača kroz rad Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.

Pojasnivši ulogu jedinica lokalne i regionalne (područne) samouprave u provedbi politike zaštite potrošača, g. Avdagić je predstavio inicijativu „Grad informiranih potrošača“, pokrenutu s ciljem poticanja JLS na aktivniju ulogu u ovoj politici, a kako bi se osigurala jednaka informiranost svih građana u području zaštite potrošača u RH.

Kao buduće aktivnosti u RH naglašene su: daljnji razvoj izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova (implementacija direktive o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova i online rješavanju potrošačkih sporova, te uspostava sustava jednostavnog, brzog i jeftinog rješavanja potrošačkih sporova), daljnji razvoj nadzora nad tržištem (učinkovitijim nadzorom u cilju povećanja sigurnosti proizvoda na tržištu, kao i učinkovitijim nadzorom u cilju veće zaštite potrošača), daljnji razvoj aktivnosti savjetovanja potrošača (uključivanjem JLS u aktivnost savjetovanja potrošača iz njihove neposredne blizine, korisnika komunalnih usluga, te sklapanje sporazuma o suradnji s JLS na financiranju projekta "Savjetovanje potrošača"),

kontinuirano informiranje potrošača (putem web-stranice zaštite potrošača i daljnjeg unaprjeđivanja CISZP-a), provođenje edukacije na području zaštite potrošača (provedba kampanje, edukacija potrošača i trgovaca, okrugli stolovi, konferencije, provedba financijske pismenosti), analiza stanja sigurnosti dječjih igrališta (uređenje područja sigurnosti dječjih igrališta u cilju veće zaštite djece u igri).

Kao buduće aktivnosti u EU naglašene su: sudjelovanje u izradi europskog zakonodavstva (Paket opće sigurnosti proizvoda, Direktiva o paket aranžmanima), suradnja s državama članicama u nadzoru nad zajedničkim tržištem (sudjelovanje na projektima EK vezano uz sigurnost proizvoda, sudjelovanje u zajedničkim projektima Europske komisije u pogledu nadzora na tržištu - SWEEP), provođenje kampanje "Potrošači upoznajte svoja prava", te sudjelovanje u radu tijela Europske komisije (Odbor za opću sigurnost proizvoda, Odbor za suradnju u području zaštite potrošača, Stručna skupina za potrošačka tržišta, Stručna skupina za pritužbe potrošača).

Na pitanje g. Polišanskog o sigurnosti dječjih igrališta kao temi projekta udruge na natječaju „Informiranje i edukacija“ Ministarstva gospodarstva, odgovorio je g. Curman, pojasnivši da, uslijed rebalansa proračuna, nije bilo financijskih sredstava dostatnih za raspisivanje spomenutog natječaja u 2014. godini.

Gđa Bartulović je dodala kako je područje sigurnosti dječjih igrališta u nadležnosti triju ministarstava, i to Ministarstva graditeljstva i prostornoga uređenja, Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta, te Ministarstva gospodarstva. Također je naglasila kako se sigurnost i održavanje dječjih igrališta procjenjuje kroz provedbu norme koja propisuje na koji način igralište treba biti napravljeno kako bi bilo sigurno za djecu. Obzirom da je većina igrališta u vlasništvu jedinica lokalne samouprave, inicijativu o projektu je moguće provesti u suradnji s jedinicama lokalne samouprave.

Zatim je, uslijed pitanja g. Paripovića, pojašnjen cjenik jedinstvenog broja za potrošače 072/414-414, u smislu da cijena poziva iz nacionalne nepokretne komunikacijske mreže Hrvatskog telekoma d.d. iznosi 0,23 kune (+PDV) po minuti, cijena poziva iz nacionalne pokretne komunikacijske mreže Hrvatskog telekoma d.d. iznosi 1,45 kuna (+PDV) po minuti, uz napomenu da se cijene poziva iz nacionalnih pokretnih i nepokretnih komunikacijskih mreža mogu razlikovati od gore navedenih, ovisno o tarifnom paketu koji pojedini korisnik ima ugovoren sa svojim pružateljem usluge.

Ad 4. Postojeći nacionalni sustav alternativnog rješavanja sporova u Republici Hrvatskoj i implementacija EU Direktive

Kao uvod u 4. točku dnevnoga reda gđa. Kolesar je održala prezentaciju na temu „Alternativno rješavanje potrošačkih sporova – Implementacija europske direktive i nacionalni sustavi“. Uvodno predstavivši svoj dosadašnji rad u navedenom području, gđa Kolesar je pojasnila kako se u slučaju spora između potrošača i trgovca, može podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje pri Centrima za mirenje. Postupak pred Sudovima časti iz stavka 1. ovoga članka provodi se sukladno Pravilniku o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i Pravilniku Suda časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori kojima se propisuje da su članovi vijeća tih sudova, osim nezavisnih pravnih stručnjaka i predstavnika trgovaca, i predstavnici potrošača. Mirenje pred centrima za mirenje provodi se sukladno odredbama Zakona o mirenju, te sukladno Pravilniku o mirenju centra za mirenje.

Pojašnjavajući europsku legislativu, gđa Kolesar je istaknula da su Sudovi časti pri HOK-u i HGK-u temeljem svojih akata već postupali sukladno načelima iz Preporuka EK 98/257/EC o načelima primjenjivim za tijela za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova, kao i Preporuka EK 2001/310 o načelima za izvansudska tijela za sporazumno rješavanje potrošačkih sporova. Zatim je dodala kako je, po donošenju Zakona o zaštiti potrošača 2007. godine, uveden i tripartitni sastav vijeća sudova časti (nezavisni pravni stručnjaci, predstavnici trgovaca te kao novost - predstavnici potrošača).

Vezano uz Direktivu 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, čija implementacija je predviđena za 9. srpnja 2015. godine, gđa Kolesar je naglasila kako Sudovi časti pri HOK-u i HGK-u udovoljavaju zahtjevima iz Direktive u smislu nezavisnosti u postupanju od tijela komora, nepristranosti, stručnosti, transparentnosti i nadzora postupanja. Također je navela stalne aktivnosti usmjerene prema informiranju potrošača i edukaciji članova komora trgovaca (putem weba, telefona, treninga, stručnih skupova), te sektorsku i geografsku pokrivenost, naglasivši da je postupak za stranke besplatan, a rješavani su i prekogranični potrošački sporovi (npr. HOK iskustva: Austrija, Izrael, Italija, UK, Francuska, SAD).

Vezano uz Uredbu o ODR-u 524/2013, čija implementacija je predviđena za 9. siječnja 2016. godine, istaknuto je da se u HOK-u od 2011.g. provodi informiranje i edukacija o tzv. on-line rješavanju potrošačkih sporova (održana je međunarodna konferencija o ARS-u 2011. i 2102. godine, kao i sjednice tijela, stručni skupovi i dr.), a predstavnik HOK-a član je radne skupine EK za razvoj ODR platforme.

Pojašnjavajući postupke pred Sudovima časti HOK-a i HGK-a, istaknula je da se isti provode u tri faze, i to prethodnim postupkom mirenja (PPM), postupkom pred prvostupanjским vijećem, te postupkom pred drugostupanjским vijećem.

Nakon toga je, govoreći o odlukama i mjerama Sudova časti, istaknula da je nagodba, kao glavni cilj postupka, postignuta u 31% slučajeva.

Zatim je, pojašnjavajući postupak mirenja u Centrima za mirenje (pri HOK-u, HGK i HUP-u i dr.), istaknula kako je postupak mirenja dobrovoljan, neformalan, povjerljiv i brz, a dodatno je pojašnjen i postupak pred Centrom za mirenje HOK-a.

Na kraju je navela razlike u potrošačkim sporovima koji se vode pred Sudovima časti i Centrima za mirenje.

Zaključno, gđa Kolesar je iznijela mišljenje kako Republika Hrvatska ima uspješan i razvijen sustav alternativnog rješavanja potrošačkih sporova pred sudovima časti HOK-a i HGK, koji je gotovo u potpunosti usklađen sa odredbama spomenute Direktive, te da uz manje intervencije može istima u potpunosti udovoljiti.

Istovremeno, dodatna je mogućnost rješavanje potrošačkih sporova medijacijom pri centrima za mirenje asocijacija trgovaca (HOK, HGK, HUP i dr.), pri čemu zbog načela dobrovoljnosti, poslovna politika trgovca igra važnu ulogu (HUO, HUB) u uspješnosti ovog načina u rješavanju potrošačkih sporova.

Nakon izloženih prezentacija, gđa Kostijal uputila je molbu gđi Kolesar za dostavom anonimiziranih presuda Suda časti i nagodbi Centra za mirenje HOK-a, sukladno zamolbi koju je Ministarstvo gospodarstva, kao nadležno tijelo za provedbu europskog zakonodavstva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, zaprimilo od Europske komisije. Naime, kako bi Platforma za on-line rješavanje potrošačkih sporova bila funkcionalna na nacionalnim razinama svih država članica, Komisija je zatražila da se predmetne odluke dostave, kako bi administratori Platforme imali što detaljniji uvid u hrvatski jezični izričaj, a sve kako bi se prevladala jezična barijera prilikom korištenja predmetne Platforme, odnosno kako bi hrvatska inačica Platforme bila kreirana u „duhu hrvatskog jezika“ i adekvatnog jezičnog izričaja.

Na pitanje gđe Kolesar o fazi u kojoj se trenutačno nalazi implementacija Direktive 2013/11/EU o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, odgovorio je g. Curman, pojasnivši da je formirana interna radna skupina unutar Ministarstva gospodarstva, a u tijeku je i osnivanje šire radne skupine. Također je dodao kako je izuzetno zahtjevno uspostaviti cijeli sustav, te da na nivou Europske unije još niti jedna država članica nije implementirala navedenu Direktivu.

U osvrtu na prezentaciju, gđa Filipović Grčić je predložila da se novim zakonom o ADR-u izgradi sustav kojim bi jačalo alternativno rješavanje sporova, što bi s druge strane rasteretilo inspeksijska tijela u smislu da se smanji dio pojedinačnih postupanja po prijavama potrošača, odnosno da ista mogu intenzivnije djelovati i preventivno.

Nakon toga, gosp. Curman je, u odsutnosti predsjednika Vijeća, zaključio 2. sjednicu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, uz zahvalu svim članovima. Sjednica je završena u 14.20 sati.

TAJNIK 
Vladimir Glavač

 **PREDSJEDNIK**
Ismar Avdagić 