



REPUBLIKA HRVATSKA  
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA

KLASA: 330-01/14-01/272  
URBROJ: 526-05-02-02-01/3-16-16  
Zagreb, 21. lipnja 2016.

**PREDMET: Zapisnik sa 5. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača**

Dana 08. lipnja 2016. godine, u prostorijama *Ministarstva gospodarstva* održana je 5. sjednica Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: Vijeće). Sjednica je počela u 11,00 sati.

Na sjednici su bili prisutni članice/članovi Vijeća:

G. Željko Pravdić, Ministarstvo gospodarstva, gđa Đema Bartulović, Ministarstvo gospodarstva, g. Tomislav Curman, Ministarstvo gospodarstva, gđa Vedrana Filipović Grčić, Ministarstvo gospodarstva, gđa Hana Horak, Ekonomski fakultet, gđa Nada Nekić Plevko, Trgovački sud u Zagrebu, gđa Kristina Rudelj, Grad Zagreb, gđa Suzana Kolesar, Hrvatska obrtnička komora; gđa Lidija Hočurščak, Hrvatska energetska regulatorna agencija; g. Ivo Majerski, Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije, gđa Mira Brumerček-Lukačević, Udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana, *Potrošački forum*, g. Tomislav Lončar, Savez udruga za zaštitu potrošača, gđa Tina Kurtov, Ministarstvo financija, gosp. Ivan Mučnjak, HANFA.

Sjednici su također prisustvovali: gđa Vesna Buntić, Ministarstvo gospodarstva, gđa Sandra Kelemen, Ministarstvo gospodarstva, gđa Jasmina Mirković, Ministarstvo gospodarstva, gđa Dijana Kladar, odvjetnica, gđa Paula Poretti, Pravni fakultet u Osijeku, gđa Petra Jurina, Ministarstvo pravosuđa, g. Milan Klišanin, Financijska agencija, g. Dinko Mihaljević, koordinator BEUC-a za Hrvatsku, gđa Katarina Pancirov, Hrvatska obrtnička komora, gosp. Ilija Rkman, gosp. Igor Vujović, Savjetovalište u Zagrebu, "Potrošač" Društvo za zaštitu potrošača Hrvatske.

Gospodin Željko Pravdić uvodno je pozdravio prisutne i utvrdio da je na sjednici prisutna potrebna većina, odnosno da je od ukupno dvadeset četiri (24) člana Vijeća, prisutno ukupno četrnaest (14) članova.

Zatim je gđa Bartulović ustvrdila kako u skladu s Poslovnikom nije zaprimljena niti jedna primjedba na zapisnik s 4. Sjednice. Na to je g. Lončar iznio usmenu primjedbu na zapisnik sa 4. sjednice Vijeća koja se odnosi na neuvršavanje točke dnevnog reda pod nazivom „Diskriminacija potrošača putem nekih zakona i pravnih akata“, te je istaknuo kako takav postupak smatra nezakonitim, diskriminirajućim i suprotnim Poslovniku.

Gđa Bartulović je zatim pojasnila kako, prema članku 29. Poslovnika, članovi Vijeća imaju pravo na početku sjednice iznijeti primjedbe na zapisnik prethodne sjednice Vijeća, koje član Vijeća mora dostaviti tajniku u pisanom obliku, najkasnije u roku od 10 dana od dana zaprimanja zapisnika. Obzirom da g. Lončar nije iznio primjedbe na zapisnik u pisanom obliku u navedenom roku, isti se smatra usvojenim.

Vezano uz predmetnu raspravu, za riječ se javila gđa Horak, koja je iznijela osvrt na događanja koja su prethodila sjednici Vijeća (prepiska putem elektroničke pošte pojedinih članova Vijeća), kao i na uvodno izlaganje g. Lončara. Vezano uz komunikaciju putem elektroničke pošte pojedinih članova Vijeća, a koja je prethodila sjednici, istaknula je da istu smatra neprimjerenom, odnosno u suprotnosti s osnovnim pravilima komunikacije putem e-pošte u poslovnom diskursu. Zatim je apelirala na članove Vijeća da, ukoliko postoje određene nesuglasice, iste bi se trebale rješavati na sjednici Vijeća ili osobno, a ne raspravom putem e-pošte koja, obzirom na upotrebu neprimjerenih riječi, nije bila na zadovoljavajućoj kulturološkoj razini.

Za kraj je naglasila kako je, prema standardima Europske unije, u osnovi zaštite potrošača komunikacija koja se prvenstveno bazira na smirenom tonu i pokušaju mirenja, odnosno primjeni najboljih iskustava koja idu u tome smjeru.

Gđa Nekić Plevko podržala je gđu Horak u iznesenim stavovima, te je dodala kako navedena komunikacija ne odražava standard potrebne komunikacije članova Vijeća.

**Zatim je predložen sljedeći dnevni red:**

- 1. Problematika potrošača u ovršnim postupcima**
- 2. Izrada Izvješća o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2013. - 2016. godine**
- 3. Razno**

Gosp. Željko Pravdić pozvao je članove na glasovanje o predloženim točkama dnevnog reda. Isti je jednoglasno usvojen.

Prelazi se na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda.

### **1. Problematika potrošača u ovršnim postupcima**

U vezi usvojene prve točke dnevnog reda 5. sjednice. u uvodnom dijelu, gđa Bartulović je pozvala predlagateljicu gđu Brumerček-Lukačević da iznese svoje stajalište. Također, gđa Bartulović posebno se zahvalila gđi Petri Jurina iz Ministarstva pravosuđa i gosp. Ivanu Klišaninu iz FINA-e, kao meritornim dionicima problematike ovrha, na sudjelovanju na sjednici Vijeća u vezi prve točke dnevnog reda, problematika potrošača u ovršnim postupcima.

Gđa Brumerček Lukačević, iznijela je podatke o sve učestalijem broju podnesenih prigovora građana u vezi ovrha i to posebice kada su telekomunikacije i Hrvatska radiotelevizija (HRT) u pitanju. Također je iznijela prijedlog da tvrtke u državnom i javnom vlasništvu potrošačima same šalju ovršne prijedloge, bez posredovanja odvjetničkih ureda i javnih bilježnika, te na takav način same snose stvarni trošak. Na takav način, zaštitilo bi se potrošače od dodatnih troškova ovršnog postupka, posebice u sadašnje doba krize. Navedeni prijedlog iznesen je ministru pravosuđa. Gđa Brumerček-Lukačević iznijela je mogućnost da državne tvrtke, preko mjera Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, zapošljavaju mlade kadrove pravne struke koji će provoditi aktivnosti vezane uz ovršni postupak. Nastavno je zaključila s primjerom HRT-a koji se financira iz proračuna RH, a za ovršne postupke koristi usluge odvjetničkih ureda, te na taj način dodatno povećava troškove građana.

Gđa Bartulović zamolila je gđu Petru Jurina iz Ministarstva pravosuđa za mišljenje na izloženu problematiku ovrha iz perspektive Ministarstva pravosuđa, te da izvijesti članove Vijeća o novinama koje će nastupiti izmjenama Ovršnog zakona. Gđa Petra Jurina je pojasnila da je Ministarstvo pravosuđa donijelo uputu za tvrtke u državnom vlasništvu, a koje imaju raspoloživih djelatnika s odgovarajućom stručnošću, da prijedloge za ovrhu na temelju vjerodostojne isprave, kao i prijedloge za ovrhu na sudovima mogu sastavljati sami. No međutim, naglasila je da upute Ministarstva nisu obvezujuće.

Nadalje, gđa Petra Jurina pojasnila je procedure dostave pismena u ovršnim postupcima te donošenju rješenja o ovrsi na temelju vjerodostojne isprave, te je istaknula kako je dostava u Ovršnom zakonu regulirana temeljem članka 8., a za ono što nije regulirano navedenim člankom, primjenjuje se članak 21. Ovršnog zakona koji nalaže primjenu Zakona o parničnom postupku u postupku dostave. Također je iznijela problematiku dostave od strane javnog bilježnika Rješenja o ovrsi na temelju vjerodostojne isprave, a nakon proteka pet, sedam i više godina. To su bili slučajevi kada je u primjeni bio Ovršni zakon iz razdoblja 2005.-2008. godine. Javni bilježnici tada su imali mogućnost da nakon druge neuspjele dostave potrošaču, postave obavijest na oglasnu ploču, a temeljem prijedloga samih ovrhovoditelja. Obzirom na veliki broj ovršnih prijedloga u to vrijeme (HRT, javne tvrtke), kao i na nedovoljnu efikasnost ovrhovoditelja, bilo je slučajeva u kojima su predmeti stajali i po nekoliko godina. Zatim je istaknula kako se danas to više ne događa, odnosno kako je dostava puno brža i uspješnija. Naime, odredba članka 281. Zakona o parničnom postupku određuje da javni bilježnici moraju u roku od 30 dana, nakon što zaprime prijedlog za ovrhu, donijeti rješenje ili uputiti spis na sudu.

Vezano uz dostavu, navela je i primjere iz prakse u kojima stranke odbijaju zaprimiti rješenje, nemaju istaknuto uredovno vrijeme, mijenjaju adresu, privremeno odsele, privremeno

mijenjaju boravište i tada pismena dolaze na oglasnu ploču, koju stranke rijetko provjeravaju, te prijedlozi postaju pravomoćni i ovršni, odnosno dolazi do blokade od strane FINA-e. Za kraj izlaganja je istaknula kako je potrebno poraditi na jačanju svijesti građana vezano uz kulturu primanja pismena.

Kada je u pitanju izmjena Ovršnog Zakona, gđa Petra Jurina istaknula je da radna skupina Ministarstva pravosuđa radi na izmjenama Ovršnog zakona, te da će to biti jedna kraća novela u kojoj će se notificirati Uredba o europskom nalogu za blokadu računa, a izmijenit će se i neke odredbe vezane uz pitanje provedbe ovrhe na nekretninama. Nakon toga će se pristupiti cjelokupnoj izmjeni Zakona koji sada ima gotovo 400 članaka. Pozvala je sve prisutne na sudjelovanje u E-savjetovanju u vezi spomenute novele Zakona.

Zatim je gđa Petra Jurina iznijela je problematiku zastare ovršnih prijedloga koja je u domeni Zakona o obveznim odnosima i ne uređuje ga Ovršni zakon. Ministarstvo pravosuđa već se očitovalo na pitanja zastare postavljeno od strane udruga za zaštitu potrošača. Ono što je bitno za istaknuti je da na zastaru po službenoj dužnosti ne pazi niti sud, niti javni bilježnik, već je zastara nešto što u svom prigovoru može istaknuti samo ovršenik, a tu je bitno upravo to da ovršenik primi pismeno kako bi mogao uložiti prigovor. Ovdje je bitno naglasiti da, iako je nešto u zastari to ne sprječava ovrhovoditelja da podnese prijedlog i kada je neki predmet došao u zastaru ne znači da obveza ne postoji.

Također je bitno za istaknuti da to što se potrošači i ovršenici često pozivaju na nepoznavanje prava, nikoga ne izuzima od odgovornosti.

Gđa Brumerček – Lukačević pozdravila je promjene određenih odredbi Ovršnog zakona koje su dovele boljeg funkcioniranja u praksi. Ujedno je postavila pitanje odgovornosti za dosadašnje nepravilnosti u primjeni ovršnog zakona koje su se dogodale u proteklom razdoblju (npr. naplata troškova pravomoćnosti, iako nije izvršena radnja te problematika kod građana koji su prvi puta bili ovršeni jer nisu mogli ranije otvoriti zaštićeni račun).

Gđa Đema Bartulović najavila je nazočnost Igora Vujovića, Ilije Rkmana i odvjetnice Dijane Kladar iz Savjetovaništa za zaštitu potrošača u Zagrebu, koji su zatražili sudjelovanje na Sjednici, a kako bi mogli iznijeti svoja iskustva u radu Savjetovaništa, a koja se odnose upravo na problematiku ovrha.

Gđa Dijana Kladar uvodno je pojasnila svoje aktivno sudjelovanje u radu Savjetovaništa za zaštitu potrošača u Zagrebu na slučajevima zastupanja potrošača (ovršenika) pred sudovima, a što joj omogućuje sagledavanje realnog stanja u praksi ovršnih postupaka nad potrošačima. Iznijela je problematiku sudjelovanja potrošača u samom ovršnom postupku, prikupljanju podataka i zastupanja samih sebe na sudu, nepoznavanje sudskih pravila, procedura i cjelokupne prakse. Istaknula je da, kada se sagledaju same činjenice određenih predmeta, neki potrošači bi i uspjeli dobiti spor, ali zato što kasne s iznošenjem dokaza i činjenica, oni gubi taj spor. U tom smislu je predložila kako bi bilo najbolje kada bi država mogla omogućiti potrošaču besplatnu pravnu pomoć, odvjetnika ili pravnika koji će biti osposobljen zastupati potrošača pred sudom. Također, ukoliko netko želi sam sebi birati

odvjetnika, odnosno ne želi da mu se odvjetnik dodijeli, slobodan je postupati u takvoj nakani. Kao problem na koji ukazuje iskustvo i praksa u ovršnim postupcima istaknula je kako potrošač, bio on i akademski obrazovan i pravnik po struci, nije dovoljno informiran u području prava koje se odnosi na ovršne postupke. Upravo zbog toga potrošači u takvim situacijama trebaju upute i savjete. Imperativ je da potrošači ne idu sami na sudove, a država je ta koja bi mogla pomoći u tome. Problem je također nepovjerenje potrošača u sudove jer građani nisu dovoljno upućeni u svoja prava. Sud mora biti nepristran i on ima granicu do koje potrošaču može pomagati. Stoga, treba naći određeni modalitet pravne pomoći potrošačima s obzirom na to da država nema dovoljno financijskih sredstava kako bi se osigurao besplatan rad odvjetnika, a s druge strane sudovi moraju zadržati svoju nepristranost.

Gđa Brumerček – Lukačević pozdravila je izlaganje gde Kladar, te je iznijela osobni slučaj prigovora na ovrhu pred sudom.

Gospodin Milan Klišanin istaknuo je pogodnosti koje su potrošačima na raspolaganju putem FINA-e, posebno naglasivši kako je putem instituta pružanja pomoći neukoj stranci FINA odgovorila na 22.000 upita potrošača i poslovnih subjekata. Također, uputio je i na mogućnost korištenja sustava e-građani, putem kojega se mogu dobiti informacije o svim blokadama. Na kraju izlaganja je naglasio kako se u strukturi dugova veliki dio odnosi na traženje za odgodu ovrhe koja se odnosi na telekomunikacijske usluge.

Gđa Petra Jurina replicirala je na izlaganje odvjetnice Kladar o besplatnoj pravnoj pomoći te istaknula da Republika Hrvatska ima Zakon o besplatnoj pravnoj pomoći, a u Ministarstvu pravosuđa oformljen je i Odjel za besplatnu pravnu pomoć. Svi građani, potrošači, ukoliko su slabijeg imovinskog stanja slobodni su obratiti se Odjelu i zatražiti besplatnu pravnu pomoć. Građani su pri tome dužni ispuniti određene formulare u sklopu procedure. Nadalje, istaknula je da je pri Ministarstvu pravosuđa oformljena Služba za ovršne postupke koja svake srijede prima građane i to bez prethodne najave, te im pruža potrebne informacije, a građani mogu i pisanim putem slati upite. Međutim, Služba nema ovlasti davati pravne savjete u konkretnim postupcima, već može tumačiti odredbe i članke zakona i propisa. Također, uspostavljen je dijalog Ministarstva pravosuđa s pojedinim udrugama koje nemaju pravnik, a u cilju bolje informiranosti građana o ovršnim postupcima.

Gđa Vedrana Filipović – Grčić iznijela je mišljenje s aspekta Tržišne inspekcije, te je istaknula kako je inspekcija podržala zakonske izmjene naplaćivanja troškova opomena prije pokretanja ovršnog postupka. Također je podržala prijedlog gde Brumerček-Lukačević, kojim bi djelatnici tvrtki u državnom vlasništvu sami provodili aktivnosti vezane uz ovršni postupak.

Gđa Nekić-Plevko uvodno je istaknula kako je Ovršni zakon, govoreći o prinudnom ostvarenju tražbine, u svojoj naravi represivan, ali i kako ima visoko standardizirane mehanizme zaštite prava ovršenika (npr. kroz institut pravnih lijekova, kroz institut odgode ovrhe itd.). Smatra da Zakon ne može definirati visinu troškova odvjetničkih ureda u ovršnom postupku.

Vezano uz izrečene teze u raspravi o ulozi sudova u postupcima, kao i nepovjerenju u rad sudova, gđa Nekić-Plevko je izrazila svoje neslaganje s navedenim, te je navodeći primjere iz prakse pozvala na otklanjanje termina „nepovjerenje“, navodeći kako je svaka odluka suda podložna kontroli višeg suda.

Vezano uz neukost stranaka u ovršnim postupcima, predložila je kako bi udruge za zaštitu potrošača putem edukacija mogle informirati građane o pravima i načinu ostvarivanja tih prava.

Za kraj je podsjetila kako je još uvijek u tijeku e-savjetovanje o Nacrtu prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Ovršnog zakona.

Gosp. Željko Pravdić postavio je upit g. Klišaninu u smislu načina kako FINA provjerava pravovaljanost ovršnog prijedloga i da li postoji takav mehanizam.

G. Klišanin je odgovorio kako FINA nije dužna provjeravati vjerodostojnost ovršnih prijedloga, te kako nema mehanizama u okviru mogućih resursa.

G. Rkman je ustvrdio kako Ovršni zakon treba doraditi i prilagoditi životnim okolnostima. Zatim je iznio primjere nekih ovršnih postupaka. Također smatra kako je potrebno napraviti vodič kroz ovršni postupak namijenjen građanima koji nisu detaljno upućeni u pravne propise i sudsku praksu.

U izlaganju g. Lončara navedena je problematika isporuke poštanskih pošiljaka s ovršnim prijedlozima. Iznio je prijedlog da se isporuke poštanskih pošiljaka s ovršnim prijedlozima, koje su objavljene na oglasnoj ploči suda, građanima pošalju i putem pošte na kućnu adresu. Vezano uz plaćanje taksi, predložio je da se prije podnošenja prigovora uplaćuje određena taksa, a kada sud donese rješenje da se prigovor usvaja, trebalo bi izvršiti povrat novca koji je uplaćen za taksu. Zatim je iznio mišljenje da su pristojbe FINA-e previsoke, iznoseći primjer naplaćivanja fotokopija ovršnog prijedloga, što je u međuvremenu smanjeno. Također je iznio problematiku prodaje duga s kamatama, vjerodostojnosti isprave ovršnog prijedloga, besplatne pravne pomoći i provođenja ovrha državnih tvrtki putem odvjetničkih ureda.

Gđa Jurina istaknula je da FINA nema ovlasti provjeravati vjerodostojnost isprave ovršnog prijedloga, već je to u nadležnosti javnih bilježnika. Također, iznosi problematiku krivotvorenja isprave (npr. zadužnice koje nisu u registru). Smatra kako nije moguće zakonom propisati sve situacije koje mogu nastati u ovršnom postupku te jednako tako nije moguće predvidjeti, i u zakon uvrstiti, sve vrste financijskih primanja građana (članak 172. Ovršnog zakona). Za kraj je napomenula kako je Ministarstvo pravosuđa, u potpunosti svjesno razinom problema s kojima se građani susreću, te u cilju njihove edukacije iskalo edukativne materijale vezano uz Zakon o stečaju potrošača.

Gđa Horak je također istaknula važnost i potrebu informiranja, edukacije i savjetovanja potrošača, te naglasila važnost djelovanja udruga za zaštitu potrošača na ovom području, a što bi dovelo do učinkovitog rješavanja potrošačkih sporova.

Zaključak gde Bartulović na prvu točku dnevnog reda problematika potrošača u ovršnim postupcima:

- Problem je potrebno rješavati na izvoru, a to je u odnosu između trgovca i potrošača. Nužno je razviti komunikaciju između trgovca i potrošača, a tome će zasigurno doprinijeti i Zakon o alternativnom rješavanju sporova.
- Ministarstvo gospodarstva ima u planu suradnju s jedinicama lokalne samouprave (JLS), odnosno zatražiti od JLS-a da tvrtke d kojima upravljaju sve probleme u odnosu na dugovanja potrošača rješavaju samostalnim putem te putem alternativnog rješavanja sporova. Na takav način spriječila bi se situacija da potrošač nije informiran, odnosno potrošač bi kroz dogovor s trgovcem otplatio dug koji inače ne može u cijelosti podmiriti zbog nepovoljne financijske situacije, gubitka posla i sl.
- Alternativno rješavanje sporova (ADR) jedan je od alata koji Europska komisija nudi zemljama članicama Europske unije i koji Hrvatska treba primijeniti, a putem kojega će se razviti i neophodna kultura dijaloga. Tek uslijed neuspješnog dijaloga, trgovac treba biti u mogućnosti naplatiti svoja dugovanja pa čak i putem sudskog spora, ali samo u nužnim situacijama kada ADR metoda ne doprinosi rješenju spora.

Prema riječima Paule Poretti, na području Osijeka, a od strane Pravnog fakulteta u Osijeku pokrenuta je inicijativa za intenzivnijom integracijom u problematici zaštite potrošača, posebice studenata Pravnog fakulteta u Osijeku koji sudjeluju u radu Pravne klinike. Također je uputila na suradnju Pravnog fakulteta u Osijeku i udruga za zaštitu potrošača.

## **2. Izvješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača**

Gđa Bartulović uvodno je predstavila tematiku druge točke dnevnog reda. *Ministarstvo gospodarstva* uputilo je dopis svim jedinicama lokalne i regionalne (područne) samouprave, udrugama za zaštitu potrošača, te ostalim dionicima nositeljima zaštite potrošača poput državnih javnih tijela, ministarstava, državnih ureda itd., sa zahtjevom za izradom izvješća o aktivnostima u području zaštite potrošača za vrijeme provedbe Nacionalnog programa za zaštitu potrošača u razdoblju 2013. – 2016. Očitovanja određenih navedenih dionika još su u fazi izrade i obrade, dok je određeni broj očitovanja pristigao. Jedinice lokalne samouprave imaju poseban značaj u području zaštite potrošača upravo zbog izravnog participiranja potrošača na lokalnom području te su, stoga, očitovanja jedinica lokalne samouprave bitna za izradu Izvješća i pokazatelj stvarnog stanja odnosa trgovaca i potrošača. Po završetku izrade dokumenta Izvješća, isti se upućuje u javnu raspravu putem e- Savjetovanja, a navedeno je predviđeno za mjesec kolovoz 2016. godine. Tijekom mjeseca rujna Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača na sjednici bi trebalo usvojiti Izvješće kako bi se, potom, moglo uputiti u proceduru Vlade Republike Hrvatske na mišljenja tijekom mjeseca listopada te bi se u završnoj fazi ušlo u proceduru Sabora Republike Hrvatske kada dokument u potpunosti biva usvojen.

Paralelno s Izvješćem, *Ministarstvo gospodarstva* uputilo je i dopis za prijedlogom izrade aktivnosti povodom izrade novog Nacionalnog programa zaštite potrošača za nadolazeće

razdoblje 2017.–2020. godinu. Bitnu ulogu u izradi novog Nacionalnog programa imaju i Povjerenstva osnovana pri Nacionalnom vijeću koja bi izradila tekst iz područja svoje nadležnosti. Svrha tog teksta je stvaranje nove perspektive zaštite potrošača u pojedinim područjima.

Gđa Vesna Buntić, voditeljica Odjela za zaštitu potrošača, kroz prezentaciju je predstavila pristigla Izvješća 2013. – 2016., odnosno radnu verziju izrade novog Nacionalnog programa za zaštitu potrošača za razdoblje 2017.- 2020. godine.

Jedan dio Izvješća odnosi se na Zakon o zaštiti potrošač 2014. godine unutar kojeg su transponirana Direktiva o potrošačkim pravima, te izmjene i dopune Zakona 2015. godini. Također donijet je Pravilnik o provođenju sezonskog sniženja iz 2015. i Pravilnik o registru *Ne zovi* iz 2016. godine. Regulatorni okvir također donosi Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova kojim se u nacionalno zakonodavstvo prenosi Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova čime se stvara zakonodavni okvir za provedbu Uredbe o *online* rješavanju sporova.

Što se tiče nadzora nad tržištem, izvješće Tržišne inspekcije *Ministarstva gospodarstva* zabilježilo je broj od 4.416 prijava potrošača i to u razdoblju od 1. siječnja 2014., odnosno od transformacije *Državnog inspektorata*.

Dio Izvješća koji obuhvaća edukacije i informiranja potrošača uključuje smjerove europske politike zaštite potrošača. Ovdje je bitno istaknuti potrošačku Agendu čiji su ciljevi: edukacija, informiranje, savjetovanje potrošača i učinkovito rješavanje potrošačkih sporova. Europska komisija osigurala je dva alata, a to su *Consumer Clasroom*, odnosno web stranica upućena prosvjetnim djelatnicima i *Consumer Champion*, Program kojim se promiče razvoj dobre prakse između stručnjaka iz tijela državne uprave i organizacija civilnog društva. Europska komisija, također je provodila informativnu kampanju o podizanju svijesti prava potrošača, a ista je bila namijenjena državama članicama koje su pristupile EU nakon 2004. Godine. Kampanja se provodila putem medija, mrežne stranice, te organiziranjem okruglih stolova i javnih dogadanja.

Unutar Nacionalnog okvira zaštite potrošača, ističe se bitna uloga udruga za zaštitu potrošača kojima je cilj informiranje i edukacija potrošača, a koji su se provodili do 2013. godine dok su nakon navedenog razdoblja, znatno smanjena financijska sredstva u državnom proračunu te se navedeni projekti više nisu mogli provoditi.

Uvidom u Izvješća jedinica lokalne i regionalne (područne) samouprave (JLS) razvidna je različita praksa u aktivnostima zaštite potrošača. S jedne strane, neke JLS osigurale su adekvatna sredstva za djelovanje udruga za zaštitu potrošača. Stoga su provodili savjetovanja i informiranja potrošača putem tiskanih letaka i brošura, web stranica i sl. S druge, pak, strane praksa je pokazala suprotni učinak. Udruge nisu prepoznale mogućnosti pojedinih JLS-e i osiguranih financijskih sredstava te se stoga u narednom razdoblju neće planirati financiranje udruga od strane pojedinih JLS. Evidentirani su i slučajevi gdje JLS nemaju nikakvu



inicijativu po pitanju aktivnosti na području zaštite potrošača. Zaključuje se da dio JLS aktivno sudjeluje u promicanju zaštite potrošača i suradnji s udrugama za zaštitu potrošača dok s druge, pak, strane takvu je suradnju potrebno intenzivirati.

Slijedom izvješća udruženja trgovaca, intenzivno su provedene aktivnosti edukacije i informiranja potrošača, putem edukacija, konferencija, seminara i okruglih stolova s ciljem podizanja svijesti i znanja trgovaca o zaštiti potrošača i obvezama trgovaca u navedenom području.

Evidentirana je i izražena aktivnost Sudova časti i Centara za mirenje u alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, a njihova aktivnost dodatno će biti naglašena donošenjem Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

Kada su u pitanju rješavanja pritužbi potrošača, u tome sudjeluju savjetovišta za zaštitu potrošača Europski potrošački centar (ECC). Putem potrošačkog telefona umrežena su sva savjetovišta i centri, a potrošači mogu dobiti besplatne savjete. Od početka rada sustava CISZP, u ožujak 2008. zaprimljeno je 21.500 upita potrošača. ECC je od svog osnutka 2013. godine zaprimio 220 prijava potrošača za prekograničnu pritužbu.

Pod točkom „Razno“ gđa Paula Poretti iznijela je aktivnosti Pravnog fakulteta u Osijeku u području zaštite potrošača. U svome izlaganju pozvala je sve dionike (ministarstvo, udruge za zaštitu potrošača, regulatorne agencije) na suradnju na projektu *EU Consumer Fitness Check*, kojim će se skenirati određene direktive, njihova implementacija u hrvatsko zakonodavstvo, odnosno način na koji one funkcioniraju. U 1. fazi će se provesti određeni broj intervjua s dionicima iz područja zaštite potrošača.

Gđa Bartulović je pojasnila kako Europska komisija radi reviziju svih potrošačkih direktiva, a aktivnosti su posebno usmjerene na područje e-trgovine, čime se želi povećati sigurnost potrošača prilikom kupnje putem interneta, osigurati što jednostavnije poslovanje trgovaca na zajedničkom tržištu i omogućiti učinkoviti nadzor. Kroz reviziju direktiva nastoji se ukazati na sve nedostatke koji su uočeni, a direktive se razmatraju s aspekta tijela koja donose zakone, s aspekta udruga za zaštitu potrošača, te s aspekta akademske zajednice. U tom smislu očekuje se obiman posao na zakonodavnom dijelu.

Gđa Kolesar je predložila osnivanje Povjerenstva za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, što je i predloženo na jednoj od prethodnih sjednica, na što je odgovorio g. Curman, koji je podržao prijedlog, pojasnivši kako je na jednoj od prethodnih sjednica predloženo da se navedeno povjerenstvo osnuje nakon donošenja Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

U odsutnosti g. Pravdića, gđa Bartulović zaključila je 5. sjednicu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, uz zahvalu svim članovima Vijeća i ostalim sudionicima.

Sjednica je završena u 13.50 sati.

**TAJNIK**

**Vladimir Glavač**



**PREDSJEDNIK**

**Željko Pravdić**

