



REPUBLIKA HRVATSKA

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

KLASA: 330-01/14-01/272

URBROJ: 526-05-02-03-01/3-17-22

Zagreb, 22. prosinca 2017.

PREDMET: Zapisnik sa 7. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača

Dana 15. prosinca 2017. godine, u prostorijama *Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta* održana je 7. sjednica Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: Vijeće). Sjednica je počela u 10,00 sati.

Na sjednici su bili prisutni članice/članovi Vijeća:

mr.sc.Soić Ivana, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, gđa Grozdana Vuđan, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, gđa Đema Bartulović, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, gđa Vesna Buntić, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, gđa Vedrana Filipović-Grčić, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, gđa Ema Culi, Hrvatska gospodarska komora, gđa Ladislava Čelar, Ministarstvo financija, gđa Biserka Gregurek, Ministarstvo zdravstva, gđa Lidija Hočurščak, Hrvatska energetska regulatorna agencija, gđa Ana Knežević, Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, gđa Sanja Kolarić Kravar, Ministarstvo poljoprivrede, gđa Suzana Kolesar, Hrvatska obrtnička komora, gđa Snježana Levar, Hrvatska narodna banka, g. Ivo Majerski, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, g. Ivan Mučnjak, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, gđa Kristina Rudelj, Grad Zagreb, gđa Sanja Smoljak Katić, Hrvatska udruga poslodavaca, gđa Matilda Šuta, Grad Split, g. Igor Vujović, "Potrošač" – Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača.

Sjednici su također prisustvovali: gđa Danijela Marković Krstić, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, gđa Dubravka Radanović, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, te tajnik Vijeća g. Vladimir Glavač, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta.

Gđa Ivana Soić uvodno je pozdravila prisutne članove Vijeća i utvrdila da je na sjednici prisutna potrebna većina, odnosno da je od dvadeset šest (26) članova Vijeća, prisutno devetnaest (19) članova. Također, predstavljeni su novi članovi Vijeća. Nastavno, gđa Soić je najavila da će zbog značajnih promjena u provedbi politike zaštite potrošača doći do izvjesnih

promjena u sastavu Vijeća, pa će, slijedom navedenog, prema svim institucijama biti upućeni dopisi u kojima će se tražiti potvrda dosadašnjih članova Vijeća i Povjerenstava ili imenovanje novih članova. Također, izvršit će se i revizija članstva u povjerenstvima za energetiku, usluge elektroničkih komunikacija, financijske usluge i vodne usluge. Najavljeno je i osnivanje Povjerenstva za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Konstatirano je da na dostavljeni zapisnik sa 6. sjednice Vijeća nije bilo primjedbi, sukladno članku 29. Poslovnika o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, te je Zapisnik usvojen.

Zatim je predložen sljedeći dnevni red:

1. Prijedlog Poslovnika o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača
2. Provedba politike zaštite potrošača u 2017. godini – aktivnosti Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta – prezentacije
3. Izvješća članova Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača o provedenim aktivnostima na području zaštite potrošača u 2017. godini – prezentacije
4. Razno

Gđa Soić je pozvala članove na glasovanje o predloženim točkama dnevnog reda, te je isti jednoglasno usvojen.

Prelazi se na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda.

Ad 1. Prijedlog Poslovnika o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača

Prijedlog Poslovnika o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača stavljen je na raspravu, a obzirom da nije bilo komentara niti prijedloga, pristupilo se glasovanju, nakon čega je konstatirano da je Poslovnik jednoglasno usvojen (19 glasova), te da stupa na snagu danom donošenja, odnosno 15. prosinca 2017. godine.

Ad 2. Provedba politike zaštite potrošača u 2017. godini – aktivnosti Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta

Gđa Soić održala je prezentaciju pod nazivom „Politika zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj“, kojom je članove Vijeća upoznala s realiziranim aktivnostima Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta na području zaštite potrošača u 2017., kao i planiranim aktivnostima u 2018. godini.

Na početku izlaganja je navela kako je izrađen Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje 2017.-2020. godine, kojim se osiguravaju visoki standardi zaštite potrošača u svim sektorskim politikama, a koji ima za cilj jačanje konkurentnosti gospodarstva, osiguravanje ravnopravnih uvjeta na tržištu, te vraćanje povjerenja potrošača.

Nacionalnim programom planirane su i aktivnosti i mjere ostalih dionika politike zaštite potrošača (ostalih tijela državne uprave, jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, regulatornih agencija, poslovnih udruženja te udruga za zaštitu potrošača).

Registar „Ne zovi“ pušten je u produkciju 31. siječnja 2017. godine na 6. sjednici Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, a do 15. prosinca 2017. godine u registar je upisano 27.750 brojeva. Riječ je o javnom registru telefonskih brojeva onih potrošača koji ne žele da ih trgovci kontaktiraju u svrhu promidžbe ili prodaje, bez prethodno pribavljenog pristanka, tzv. privole.

Vezano uz unaprjeđenje i razvoj sustava alternativnog rješavanja potrošačkih sporova istaknut je Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova kojim se svim potrošačima osigurava mogućnost rješavanja svih potrošačkih sporova u državama članicama EU izvansudskim putem na brz, efikasan i cjenovno prihvatljiv način, a koji je stupio na snagu 31. prosinca 2016. godine.

Alternativno rješavanje potrošačkih sporova provodi se putem kvalificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (tijela za ARPS) odabranih putem Javnog poziva MINGPO-a. MINGPO je izradilo kvartalno izvješće koje ukazuje kako je ukupno pokrenuto 56 postupaka pred svim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, od čega je 32 postupka okončano, i to na način da kod 24 postupka nije postignuto rješenje, kod 5 postupaka je sklopljena nagodba, dok je kod 2 postupka odlučeno u korist potrošača, a kod 1 postupka u korist trgovca. Od ukupnog broja pokrenutih postupaka, najveći broj je pokrenut u sektoru općih potrošačkih usluga (27), te u sektoru potrošačkih roba (15). Također, najveći broj postupaka (30) pokrenut je na Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, 22 postupka pokrenuta su pred Sudom časti Hrvatske obrtničke komore, 3 postupka su pokrenuta u Centru za mirenje Hrvatske obrtničke komore, dok je 1 postupak pokrenut u Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca. Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje nije imao niti jedan pokrenuti postupak.

Gđa Soić je istaknula kako su u cilju podizanja svijesti o prednostima ovakvog načina rješavanja sporova provedene i edukacije poslovne zajednice u suradnji s Hrvatskom udrugom za mirenje, Hrvatskom obrtničkom komorom te Hrvatskom udrugom poslodavaca.

Tijekom 2017. godine nastavljena je provedba projekta „Savjetovanje potrošača“, putem kojega je u 4 regionalna savjetovišta (Osijek, Pula, Split i Zagreb) u razdoblju od siječnja do listopada potrošačima pruženo 20.265 savjeta, od kojih se 50,6% odnosi na područje trgovine, a 30,19% na područje javnih usluga.

Također, unutar MINGPO-a djeluje Odjel za Europski potrošački centar koji daje savjete i osigurava informacije o prekograničnoj kupovini te pomaže potrošačima u rješavanju prekograničnih pritužbi i sporova. U 2017. godini zaprimljene su 102 pritužbe putem sustava IT Tool, dok je 700 upita zaprimljeno putem elektroničke pošte, u kojima su potrošači tražili pomoć pri rješavanju pritužbi ili savjete vezane uz prekograničnu kupovinu. Od područja na

koje se odnosi najveći broj pritužbi u 2017. godini istaknuti su najam automobila, prava putnika u zračnom i cestovnom prijevozu, privatni smještaj, najam brodica, prodaja rabljenih automobila, kupovina odjeće i obuće putem interneta, te kupovina ulaznica za koncerte.

MINGPO je tijekom 2017. godine na javnim događanjima pod nazivom „Sve na jednom mjestu“ predstavilo mogućnosti različitih instrumenata unutarnjega tržišta Europske unije koji su na usluzi građanima, poduzetnicima i javnoj upravi, a odnose se na potrošačka prava, kupnju putem interneta, alternativno rješavanju potrošačkih sporova, digitalno gospodarstvo, e-račun i e-potpis, lakše pokretanje poslovanja i slobodu pružanja usluga, stavljanje proizvoda na tržišta drugih država EU-a. Navedena događanja održana su u Zagrebu, Osijeku, Varaždinu, Rijeci Splitu, a pored druženja s građanima i predstavljanje instrumenata unutarnjega tržišta, održana su i stručna predavanja za gospodarstvenike „Instrumenti unutarnjeg tržišta EU za lakše poslovanje gospodarstvenika“.

MINGPO, u suradnji s Hrvatskom gospodarskom komorom i Hrvatskom obrtničkom komorom, organiziralo je konferenciju povodom Međunarodnog dana potrošača. Ove godine konferencija "Povjerenje potrošača-ključ razvoja gospodarstva" održana je 6. ožujka u Zagrebu.

Također, 23. studenoga 2017. godine u Zagrebu je održan I. ciklus stručne edukacije udruga za zaštitu potrošača Republike Hrvatske. Sudionici edukacije upoznati su s odredbama Zakona o zaštiti potrošača koje se odnose na učestale pritužbe potrošača, primjenom Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, zaštitom prava potrošača u inspekcijskom nadzoru, a održane su i prezentacije na temu odgovornosti za materijalne nedostatke stvari i jamstvo za ispravnost prodane stvari, pružanja informacija o hrani, financijske pismenosti u RH, zaštite prava potrošača – korisnika usluga kreditnih institucija, primjene Uredbe o gospodarenju komunalnim otpadom, te na temu financiranja projekata i programa udruga za zaštitu potrošača iz javnih izvora. Analizom anketnih listića pokazalo se kako je većina sudionika vrlo zadovoljna s edukacijom, da im je bila korisna za budući rad i da su odabrane teme odgovarale potrebama njihovog svakodnevnog rada.

Među predloženim temama za buduće edukacije osobito se ističe pitanje pružanja javnih usluga (komunalnih, isporuka toplinske energije i sl.), pružanja usluga u turizmu i prijevoz putnika, edukacija o uređenju suvlasničkih odnosa (obveza ugradnje razdjelnika), ovršni postupci i pružanja usluga osiguranja.

Od aktivnosti na razini Europske unije u 2018. godini, gđa Soić je istaknula kako nakon izvršene procjene stanja na području zaštite potrošača u okviru Fitness Check-a započinje revizija europskog zakonodavstva iz područja zaštite potrošača, a s cilje bolje zaštita prava potrošača, učinkovitijeg djelovanja nacionalnih tijela zaduženih za provedbu zaštite potrošača, kao i bolje suradnje država članica u odnosu na kršenja prava potrošača na zajedničkom tržištu.

Također je istaknula važnost „Novog dogovora za potrošače“ („New Deal for Consumers“), u sklopu kojega će Europska komisija izraditi novi paket propisa do travnja 2018. godine.

Proces usvajanja svih direktiva unutar navedenog paketa planiran je najkasnije do prve polovice 2019. godine, a što treba dovesti do jačanja svijesti, bolje provedbe prava iz područja zaštite potrošača, popunjavanja zakonodavnih praznina, izmjena i dopuna zakonodavnih odredbi u potrošačkom zakonodavstvu koje bi pojednostavile provedbu i olakšale ostvarivanje potrošačkih prava, revizije Direktive o sudskim nalogima, kao i do poboljšanja procedura za vraćanje povjerenja potrošača.

Na kraju izlaganja gđa Soić je navela planirane aktivnosti MINGPO-a u 2018. godini, koje se odnose na izmjene i dopune Zakona o zaštiti potrošača, primjenu novoga modela financiranja projekta „Savjetovanje potrošača“, nastavak edukacije predstavnika udruga za zaštitu potrošača, kao i javnih događanja „Sve na jednom mjestu“.

Također, u mjesecu ožujku obilježit će se Tjedan prava potrošača (8.3. – 15.3.2018.), a nastavit će se i aktivnosti usmjerene daljnjem razvoju suradnje između svih dionika provedbe politike zaštite potrošača.

Gđa Vedrana Fililpović-Grčić održala je prezentaciju pod nazivom „Aktivnosti tržišne inspekcije u 2017. godini“. U navedenoj prezentaciji izneseni su podaci o obavljenim nadzorima tijekom 2017. godine. Od ukupno 14.952 provedena nadzora, u 22% nadzora (3.320) utvrđene su određene nepravilnosti. Također, od ukupnog broja nadzora, 72% odnosilo se na područje zaštite prava potrošača, a 28% na područje sukladnosti i sigurnosti proizvoda. Iz podataka o obavljenim nadzorima po nadziranim djelatnostima, vidljivo je da se najveći dio (76%) odnosi na područje trgovine, a zatim slijedi područje ostalih uslužnih djelatnosti s 19%.

Zatim je iznijela najčešće povrede Zakona o zaštiti potrošača, koje se odnose na nepriznavanje, odnosno ograničavanje prava potrošača s naslova odgovornosti za materijalne nedostatke i jamstva za ispravnost prodane stvari, nepoštenu poslovnu praksu trgovaca (zavaravajuće radnje i propuštanja od strane trgovaca), oglašavanje i prodaja robe i usluga na daljinu (internet prodaja), neispunjenje ugovora (neisporuka naručenih proizvoda, kašnjenje u ispunjenju ugovora i dr.), te neomogućavanje raskida ugovora potrošaču kada su ostvarene pravne pretpostavke za raskid ugovora.

Članovi Vijeća izviješteni su kako je tijekom 2017. godine pregledano više od 100 mrežnih stranica trgovaca (prodaja bijele tehnike, audiovizualne opreme, malih kućanskih uređaja, obuće, drogerije, dječje odjeće, modne odjeća itd). Više od 80 pregledanih stranica nije sadržavalo podatke o postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke, te o uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora. Nadzirani trgovci su postupili po traženju inspektora i otklonili nepravilnosti već tijekom inspekcijskog nadzora.

Navedeni nadzori su pokazali da veliki broj trgovaca nije ni bio upoznat s odredbama iz članka 57. Zakona o zaštiti potrošača, o njihovim obvezama pri oglašavanju proizvoda na mrežnim stranicama.

Vežano uz nadzor sukkladnosti i sigurnosti proizvoda, navedeni su proizvodi koji su bili podvrgnuti nadzoru.

Članovi Vijeća izviješteni su o provedbi projekata Prosafe MSTYR15 i Prosafe JA2014 u kojima je tržišna inspekcija sudjelovala u aktivnostima nadzora.

Tijekom prosinca 2017. godine provode se ciljani nadzori nepoštene poslovne prakse trgovaca (kontrola tvrdnji trgovaca „akcija”, „popust” „super ponuda” „ sve u pola cijene”, itd.), te nadzori sigurnosti rasvjetnih lanaca i rasvjetne užadi.

Ad 3. Izvješća članova Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača o provedenim aktivnostima na području zaštite potrošača u 2017. godini – prezentacije

U 3. točki dnevnoga reda članovi Vijeća predstavili su provedene aktivnosti institucija koje zastupaju na području zaštite potrošača u 2017. godini.

Gđa Ladislava Čelar održala je prezentaciju pod nazivom „Podizanje razine financijske pismenosti potrošača“. U navedenoj prezentaciji predstavljeni su rezultati istraživanja o financijskoj pismenosti, koje je u RH provedeno tijekom 2015. godine, a u kojemu je Republika Hrvatska, vežano uz razinu financijske pismenosti po OECD metodi, zauzela 29. mjesto između 31 zemlje u kojima se provodilo istraživanje.

Nadalje, članovi Vijeća su izviješteni o Nacionalnom strateškom okviru financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2015. do 2020. godine, koji predstavlja međusektorski okvir za poticanje i unaprjeđivanje djelovanja svih dionika uključenih u provođenje financijskog obrazovanja građana Republike Hrvatske.

Također, naglašena je važnost Akcijskog plana unaprjeđenja financijske pismenosti potrošača za 2017. godinu, kojim su definirane mjere i aktivnosti svih dionika, rok za provedbu mjera, pokazatelji uspješnosti te izvori financiranja, a istaknuta je i uloga Operativne radne grupe za podizanje financijske pismenosti, koja okuplja veliki broj dionika iz različitih područja.

Članovi Vijeća izviješteni su o provedbi Twinning Light projekta pod nazivom „Razvoj programa financijske pismenosti s ciljem podizanja razine financijske pismenosti u RH“. Navedeni projekt zajednički su, tijekom razdoblja siječanj-lipanj 2017. godine, proveli predstavnici HAUS Finskog instituta za javno upravljanje i predstavnici Ministarstva financija, a u cilju razvijanja programa financijske pismenosti, poboljšanja suradnje i koordinacije između dionika uključenih u implementaciju financijskog obrazovanja u RH, odnosno osvještavanju javnosti o važnosti financijskog obrazovanja.

Tijekom provedbe projekta izrađen je vodič za podizanje razine financijske pismenosti potrošača, te međuresorni sporazum za poboljšanje komunikacije i koordinacije aktivnosti među dionicima. Održane su i 2 radionice, studijsko putovanje, kao i konferencija „Novi zakon – veća zaštita“ (vežano uz Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju).

Najavljeno je održavanje Svjetskog tjedna novca, koji će se održati od 12. do 18. ožujka 2018. godine.

U sklopu pilot projekta Hrvatske gospodarske komore „Više znamo, bolje razumijemo“ tijekom veljače i ožujka 2017. godine, a u suradnji s Gradskim uredom za obrazovanje, kulturu i sport Grada Zagreba i uz potporu Ministarstva financija i HANFA-e provedena je edukacija za učenike i nastavnike srednjih škola u Zagrebu, a s ciljem upoznavanja s važnošću financijske pismenosti te stjecanja znanja i vještina potrebnih za uspješno upravljanje osobnim financijama.

Od planiranih aktivnosti Ministarstva financija u 2018. godini istaknut je Roadshow, koji će biti namijenjen mladima od 17-18 godina (3./4. razred srednje škole), a tema će biti izrada „financijskog puta“, odnosno priče za učenike kojom bi bile pokrivena sve važnije financijske teme.

U razdoblju 2018.-2022. godine provodit će se i projekt pod nazivom Tehnička pomoć Ministarstva financija Nizozemske.

Na kraju izlaganja, gđa Čelar je ukratko predstavila i Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju, koji je stupio na snagu 20. listopada 2017. godine, kao i Zakon o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, koji je stupio na snagu 27. srpnja 2017. godine.

Gđa Snježana Levar iz Hrvatske narodne banke (HNB) održala je prezentaciju pod nazivom „Aktivnosti na području zaštite potrošača u 2017. godini“. Uvodno je iznijela pravni okvir za nadležnost HNB-a, te područja djelovanja HNB-a u provođenju politike zaštite potrošača. Zatim je pojasnila preporuke Svjetske banke koje se odnose na pitanja koja nadležnim tijelima pomažu prilikom procjene stanja i određivanja prioriteta u cilju unaprjeđenja zaštite potrošača, a vezano uz transparentnost i objavu informacija, pravedan tretman u postupanju pružatelja usluga u odnosu na potrošače, pritužbe potrošača, te pravni okvir.

Od provedenih aktivnosti tijekom 2017. godine, gđa Levar je naglasila provođenje kontinuiranih aktivnosti postupanja po prigovorima potrošača, nadzorne aktivnosti i poduzimanje odgovarajućih mjera, te ispitivanja praksi pružatelja usluga.

Vežano uz unaprjeđenje regulatornog okvira, istaknula je određene dijelove Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju, koji se odnose na novu Odluku o efektivnoj kamatnoj stopi, jedinstveni Obrazac za sve kredite kreditnih institucija namijenjene potrošačima, kao i dodatne kriterije za procjenu kreditne sposobnosti potrošača i provođenje postupka naplate dospjelih neplaćenih obveza i dobrovoljne namire.

Također je izvijestila članove Vijeća kako je Nacrt zakona o izmjenama Zakona o kreditnim institucijama prošao 1. čitanje u Saboru RH.

Od ostalih aktivnosti HNB-a navela je upozorenja na internet stranicama HNB-a koja se odnose na virtualne valute, te sudjelovanje u radu tijela Europske unije (Europska središnja banka, Europsko nadzorno tijelo za bankarstvo).

Vežano uz provođenje financijske edukacije istaknuto je kako su održane prezentacije i radionice za preko 2.500 učenika i studenata i udruga profesora.

Zatim je g. Ivan Mučnjak održao prezentaciju pod nazivom „Aktivnosti Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga na području zaštite potrošača u 2017. godini“. Vezano uz nadzor primjene regulative u poslovanju subjekata nadzora istaknuo je odobravanje prospekta, te pružanje informacija prije sklapanja ugovora i tijekom poslovnog odnosa. Također je naveo kontinuirano zaprimanje i obradu predstavljanja potrošača, kao i korištenje navedenih predstavljanja za potrebe nadzornih aktivnosti koje provodi Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA).

Naglašena je i važnost mrežne stranice HANFA-e u smislu razvijanja svijesti o obilježjima financijskih proizvoda, a na navedenoj stranici potrošači mogu pronaći registar subjekata nadzora, upozorenja koja se odnose na određene proizvode i subjekte koji pružaju usluge, kao i edukativni tekstovi, priopćenja o medijski zanimljivim zbivanjima iz nadležnosti HANFA-e, mjesečna izvješća, publikacije, te provedene ankete o sadržaju stranice i poznavanju financijskih proizvoda.

Vezano uz jačanje financijske pismenosti g. Mučnjak je istaknuo projekte sa studentima i učenicima koji su se provodili putem predavanja, debata i ljetne škole, a kojima je bilo obuhvaćeno nekoliko stotina učenika i studenata. Također, izdana je i tematska brošura o financijskoj pismenosti, a mrežna stranica agencije upotpunjena je dodatnim sadržajima, u vidu igranog i 3 animirana filma s popratnim tekstualnim sadržajima.

Gđa Lidija Hoćurščak održala je prezentaciju pod nazivom „Pregled aktivnosti Hrvatske energetske regulatorne agencije (HERA-e) na području zaštite potrošača“. Nakon što je uvodno predstavila pravni okvir, u nastavku je iznijela statističke podatke o žalbama, prigovorima i upitima iz područja električne energije, plina i toplinske energije u 2017. godini. Od ukupno 335 podneska, najveći dio (69,3%) odnosio se na područje električne energije. Podnesci s područja toplinske energije odnosili su se u najvećem broju slučajeva na raspodjelu i obračun troškova za isporučenu toplinsku energiju.

Žalbe potrošača s područja plina odnosile su se u većem dijelu na pristup mreži, odnosno odbijanje pristupa i uvjeti pristupa mreži (tehnički, ekonomski i dr.)

Žalbe potrošača s područja električne energije odnosile su se u većem dijelu na pristup mreži u smislu odbijanja pristupa, kao i uvjeta pristupa mreži (tehnički, ekonomski i dr.).

Zatim je istaknula korisne informacije objavljene na internetskim stranicama HERA-e. Tako je objavljena aplikacija iPlin koja služi za informativni izračun potrošnje plina za kupce iz kategorije kućanstvo koji koriste opskrbu u obvezi javne usluge, a uz podatke o cijenama, sadrži između ostalog i osnovne podatke o opskrbljivačima i distributerima, kao i relevantnom zakonskom okviru.

Također je objavljen i tarifni kalkulator za električnu energiju za kućanstva koji predstavlja informativni alat za usporedbu cijena električne energije za krajnje kupce iz kategorije kućanstva. Glavna svrha je na objektivan i razvidan način usporedno prikazati ponude pojedinih opskrbljivača električne energije te informirati krajnje kupce o opskrbljivačima, cijenama i relevantnom zakonskom okviru.

Na kraju je gđa Hoćurščak pojasnila postupanje HERA-e po zaprimljenim žalbama i prigovorima kupaca, te mjere, odnosno odluke koje HERA može donijeti.

G. Majerski je u prezentaciji pod nazivom „Zaštita korisnika elektroničkih komunikacija“ predstavio aktivnosti Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM) tijekom 2017. godine. Na početku je iznio statističke podatke o broju usluga elektroničkih komunikacija koje se pružaju putem mobilnog i fiksnog interneta, te putem mobilne i fiksne telefonije, istaknuvši broj od 4.5 milijuna usluga mobilne telefonije, te 3.5 milijuna usluga mobilnog interneta.

Zatim je pojasnio kako funkcionira sustav zaštite korisnika, istaknuvši kako je to sustav u tri stupnja s izvansudskim upravnim postupkom kao konačnom instancom, uz pojašnjenje kako se upravni postupak može osporavati pred Upravnim sudom. Nakon toga je iznio statističke podatke prema vrsti prigovora, istaknuvši kako se 57.75% prigovora odnosi na povrede pretplatničkog ugovora, 31.64% prigovora odnosi se na račun, dok se 8.45% prigovora odnosi na kvalitetu usluge.

Vežano uz registar „Ne zovi“, istaknuo je kako HAKOM nema prijava da su operatori zvali ili prodali uslugu potrošačima upisanim u registar.

G. Majerski je za kraj naglasio kako je u budućem razdoblju potrebno riješiti izazove, prvenstveno uzrokovane nedovoljnom informiranošću i netransparentnim prikazom bitnih informacija, a što je moguće učiniti boljim informiranjem korisnika putem raznih aplikacija i web alata. Također, potrebno je posvetiti više pažnje posebnim skupinama potrošača-korisnika, kao što su ranjivi potrošači ili osobe s invaliditetom.

Gđa Sanja Smoljak Katić održala je prezentaciju pod nazivom „Aktivnosti Hrvatske udruge poslodavaca u području zaštite potrošača tijekom 2017. godine“. Nakon što je uvodno iznijela podatak da Hrvatsku udругu poslodavaca (HUP) čini 30 granskih udругa, uz navođenje usluga koje pružaju svojim članovima, predstavila je aktivnosti HUP-a u području zaštite potrošača tijekom 2017. godine.

Kao jednu od važnijih aktivnosti HUP-a u 2017. godini gđa Smoljak Katić navela je sudjelovanje u izradi strateških dokumenata: Izvješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2013.-2016. godine, Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje 2017.-2020. godine, Nacionalni strateški okvir financijske pismenosti potrošača, Akcijski plan unapređenja financijske pismenosti potrošača, kao i sudjelovanje u radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.

Također je informirala članove Vijeća o Centru za mirenje HUP-a, koji pruža usluge posredovanja odnosno mirnog rješavanja u svim vrstama sporova. Usluge Centra namijenjene su svim strankama koje svoj postojeći spor žele riješiti na brži, jeftiniji i kvalitetniji način. Centar je Odlukom Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta o određivanju tijela i dodjeli financijskih sredstava za alternativno rješavanje potrošačkih sporova za 2017. godinu odabran kao tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Tijekom prosinca 2017. godine provedena je anketa među članovima HUP-u o načinu rješavanja potrošačkih sporova koji će poduzetnik odabrati, te je u tijeku izrada rezultata ankete, a u cilju podizanja svijesti o prednostima ovakvog načina rješavanja sporova.

HUP je organizirao dva predavanja na temu dosadašnje primjene Zakona o alternativnom načinu rješavanja sporova. Prvo u nizu predavanja je bilo održano u regionalnom uredu HUP-a u Varaždinu 27. studenoga dok je drugo predavanje bilo održano u središnjem uredu u Zagrebu 1. prosinca. 2017. godine. Predavanja su bila namijenjena svim onim trgovcima koji u svom poslovanju sklapaju ugovore o prodaji ili uslugama on-line putem s potrošačima koji imaju prebivalište u Europskoj uniji. Poseban fokus prezentacija je bio na funkcioniranju Online dispute resolution platforme (ODR platforma).

MINGPO je tijekom 2017. godine na javnim događanjima pod nazivom „Sve na jednom mjestu“ predstavio mogućnosti različitih instrumenata unutarnjega tržišta Europske unije koji su na usluzi našim građanima, poduzetnicima i javnoj upravi. Navedena događanja održana su u Zagrebu, Osijeku, Varaždinu, Rijeci i Splitu, a pored druženja s građanima i predstavljanja instrumenata unutarnjega tržišta, održana su i stručna predavanja za gospodarstvenike „Instrumenti unutarnjeg tržišta EU za lakše poslovanje gospodarstvenika“, u organizaciji kojih je sudjelovao HUP.

Od partnerskih aktivnosti, gđa Smoljak Katić je istaknula aktivnosti Centra za mirenje u bankarstvu u suradnji s Hrvatskom udrugom banaka, te Centra za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje, koji je dio FIN-NET-a (Financial Dispute Resolution Network), odnosno mreže nacionalnih institucija za izvansudsko rješavanje sporova u državama Europskog gospodarskog prostora nadležnih za rješavanje sporova između potrošača i pružatelja financijskih usluga. Cilj djelovanja FIN-NET-a je omogućiti jednostavan pristup potrošača izvansudskim načinima rješavanja sporova u prekograničnim sporovima.

Gđa Ana Knežević održala je prezentaciju pod nazivom „Aktivnosti Saveza udruga za zaštitu potrošača u 2017. godini“, u kojoj je Vijeće izvijestila kako su članovi Saveza udruga sudjelovali u javnoj raspravi o Prijedlogu Zakona o komunalnom gospodarstvu i Nacrtu Uredbe o gospodarenju komunalnim otpadom, te kako je Ustavnom sudu upućen zahtjev za pokretanjem postupka za ocjenu sukladnosti Uredbe sa Ustavom RH i Zakonom o održivom gospodarenju otpadom i drugim zakonima.

Također, članovi Saveza udruga sudjelovali su na brojnim javnim događanjima s potrošačkom tematikom, a u Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača (HUZP) održano je 5 predavanja u sklopu projekta edukacije potrošača, koji se provodi u suradnji s Gradom Zagrebom. U sklopu tog projekta tiskana su i 3 letka –”Osnovna načela odabira i postupanja sa prehrambenim proizvodima”, „Kratki vodič za lakši odabir telekomunikacijskih paketa” i „Trgovac vas je optužio da ste nešto ukrali?”

Tijekom 2017. godine pruženo je više od 6.000 savjeta potrošačima, i to telefonom, elektroničkom poštom ili neposredno. Ostvarena su i 32 medijska nastupa na nacionalnim i lokalnim radio i TV postajama.

Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske sudjeluje u pilot projektu BEUC-a, s ciljem povezivanja udruga za zaštitu potrošača, u smislu poticanja razmjene informacija i suradnje između udruga za zaštitu potrošača, stvaranja zajedničke strategije i platforme, a što bi u konačnici omogućilo brzu i učinkovitu razmjenu informacija među udrugama te provođenje partnerskih projekata.

Gđa Suzana Kolesar održala je prezentaciju pod nazivom „Aktivnosti Hrvatske obrtničke komore (HOK) na području zaštite potrošača u 2017. godini“, te je uvodno članove Vijeća izvijestila o provedenim aktivnostima HOK-a, a vezano uz podizanje javne svijesti. Nakon toga je istaknula kako su Sud časti HOK-a i Centar za mirenje pri HOK-u notificirana tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova od strane Ministarstva gospodarstva poduzetništva i obrta, što znači da su ovlaštena za alternativno rješavanje svih domaćih i prekograničnih offline i online potrošačkih sporova koji proizlaze iz ugovora o kupoprodaji ili ugovora o uslugama između potrošača s boravištem u Europskoj uniji i trgovaca sa sjedištem u RH.

Zatim je članovima Vijeća predstavila aktivnosti Suda časti HOK-a i Centra za mirenje pri HOK-u, koje su provedene temeljem ugovora potpisanog s MINGPO-a 9. lipnja 2017. godine. Navedene aktivnosti provedene su putem edukacija ovlaštenih djelatnika i sudaca Suda časti te zaposlenika i medijatora komorskog sustava (održano 12 radionica u 12 kontinentalnih županija u studenom i prosincu 2017. godine), te edukacija članova HOK-a i potrošača na tri stručna skupa u organizaciji Hrvatske obrtničke komore. Također, provedena je edukacija obrtnika i potrošača na temu online rješavanja potrošačkih sporova, u sklopu 8. Međunarodne konferencije o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

Članovi Vijeća izviješteni su i o imenovanju novih sudaca Suda časti HOK-a i članova Povjerenstva za reklamacije javnih usluga, a predstavljene su i aktivnosti HOK-a u medijima.

Nakon toga je gđa Kolesar informirala članove Vijeća o provođenju „Consumer Law Ready“ projekta, koji se provodi u 28 država članica EU, a omogućava edukaciju obrtnika o pravima potrošača u digitalno doba. Aktivnosti su usmjerene na izradu priručnika i provedbu treninga u pet najvažnijih područja potrošačkog prava i to: marketing i zahtjevi za predugovorno informiranje potrošača, pravo potrošača na odustanak od ugovora sklopljenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija, pravo potrošača na garanciju za nedostatke na proizvodu, nepoštene trgovačke prakse i ugovorne odredbe, alternativno rješavanje potrošačkih sporova i online rješavanje potrošačkih sporova.

Za kraj izlaganja, predstavljen je program rada Suda časti HOK-a i Centra za mirenje pri HOK-u za 2018. godinu.

Gđa Kristina Rudelj održala je prezentaciju pod nazivom „Aktivnosti na području zaštite potrošača u 2017. godini“, uvodno istaknuvši Vijeće za zaštitu potrošača Grada Zagreba, koje daje mišljenje gradonačelniku kada odlučuje o pravima i obvezama potrošača javnih usluga iz

područja javne vodoopskrbe i odvodnje, obavljanja dimnjačarskih poslova, prijevoza putnika u javnom prometu, te prikupljanja miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada.

U 2017. godini održane su 2 sjednice Vijeća na kojima su donesena mišljenja na Odluku o dopuni Odluke o cijenama javnog gradskog prijevoza Grada Zagreba (za uvođenje jednokratne polusatne karte), te na Odluku o dopuni Odluke o cijenama javnog gradskog prijevoza Grada Zagreba (za besplatan prijevoz bicikala autobusima u javnom gradskom prijevozu Grada Zagreba u vremenskom razdoblju od 1. ožujka do 1. studenoga na brdskim autobusnim linijama).

Vezano uz Povjerenstvo za reklamacije potrošača pri tvrtci Zagrebački holding d.o.o. informirala je članove Vijeća kako je od početka 2017. godine do 13. prosinca 2017. održano 36 sjednica, od toga je primljeno 199 prigovora i to najviše na usluge Podružnice Zagreb parking (135), Vodoopskrbe i odvodnje (32), te Čistoće (13). Od toga je opravdano 105 prigovora, a za 16 je utvrđeno da Povjerenstvo nije nadležno.

Zatim je istaknula kako je u Direkciji Zagrebačkog holdinga d.o.o. od 1. srpnja 2011. godine otvoren Centar za korisnike u kojemu je potrošačima omogućeno da na jednom mjestu dobiju informacije o djelatnosti svih podružnica, plate računa bez naknade, podnesu zahtjeve, zamolbe i prigovore, kao i da dobiju uvid u stanje računa.

U 2017. godini raspisan je Javni natječaj za financiranje programa i projekata udruga iz područja zaštite potrošača iz proračuna Grada Zagreba, ukupne vrijednosti 195.000,00 kuna. Nakon provedenog natječaja donesena je odluka o financiranju 12 projekata iz područja edukacije, informiranja i savjetovanja potrošača, a u sklopu provedenih aktivnosti održane su edukativne radionice i predavanja, te su izrađeni letci i vodiči za potrošače.

Također, u 2017. godini raspisan je i Javni natječaj za podnošenje prijave za dodjelu jednokratnih financijskih potpora udrugama za 2017. u ukupnom iznosu od 40.000,00 kuna, a pravo na potporu ostvarile su 3 udruge.

Za kraj izlaganja gđa Rudelj je kao primjer kvalitetne uključenosti lokalne samouprave u provedbi politike zaštite potrošača istaknula suradnju Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta s Gradom Zagrebom, koja se razvila tijekom protekle 3 godine, i to kroz provedbu projekta savjetovanja potrošača. Naime, potpisivanjem Sporazuma o suradnji na provedbi projekta "Savjetovanje potrošača u savjetovalištu za zaštitu potrošača u Zagrebačkoj regiji" (lipanj 2017. godine), MINGPO i Grad Zagreb utvrdili su suradnju na provedbi navedenog projekta, na način da Grad Zagreb sufinancira plaću jednog zaposlenika na provedbi projekta do iznosa od 100.000,00 kuna.

Tako je Grad Zagreb iz gradskog proračuna za 2017. godinu ukupno isplatio 335.000,00 kuna udrugama iz područja zaštite potrošača.

Gđa Ema Culi održala je prezentaciju pod nazivom „Aktivnosti Hrvatske gospodarske komore (HGK) u provedbi zaštite potrošača u 2017. godini“. Uvodno je navela redovne aktivnosti

Suda časti HGK, te je informirala Vujeće kako je u razdoblju od 1. siječnja do 6. prosinca 2017. godine Sud časti imao u radu 161 prijavu potrošača, od čega je 118 prijava zaprimljenih u ovoj godini. Riješene su 123 prijave, dok je u odnosu na 38 prijava postupak u tijeku. Sud je u radu imao 26 žalbi podnesenih u potrošačkim sporovima na prvostupanjske presude i rješenja. Od toga je 20 žalbi zaprimljeno u 2017. godini, a odlučeno je o 22 žalbe. Rješavajući po prijavama i žalbama potrošača Sud časti je održao 81 sastanak u postupcima mirenja, održano je 95 rasprava i 5 sjednica drugostupanjskih vijeća. Od ostalih aktivnosti navela je izradu novog Pravilnika o Sudu časti, edukaciju gospodarstvenika, u travnju je objavljena revidirana Brošura o Sudu časti u elektroničkom obliku. Mrežna stranica Suda časti HGK, pod rubrikom „Sudska praksa“, dopunjena je sa 45 anonimiziranih prvostupanjskih i drugostupanjskih odluka te je ažurirana sukladno zahtjevima Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova.

Vezano uz Centar za mirenje pri HGK istaknula je kako se kontinuirano organiziraju predavanja i informativni seminari po Županijskim komorama vezani uz alternativno rješavanje potrošačkih sporova, a djelatnici Centra za mirenje sudjelovali su i na seminarima i konferencijama koje organiziraju domaće i strane institucije. Također, svake godine se organiziraju edukacije za izmiritelje sa Liste izmiritelja HGK (ove godine održana je 23. studenoga 2017. godine) te se djelatnici Centra redovito stručno usavršavaju. Centar kontinuirano zaprima prijedloge za pokretanje postupka mirenja, a postupci se provode prema Pravilniku o mirenju („Narodne novine“, broj 142/2011) i Zakonu o mirenju („Narodne novine“, broj 18/2011). Postupak mirenja može se provesti u svakoj županijskoj komori, a kako bi se prilagodili zahtjevima potrošača.

Zatim je izvijestila o osnivanju Povjerenstva za reklamacije potrošača pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, koje je osnovano kao savjetodavno tijelo na temelju čijeg mišljenja se rješavaju prigovori korisnika javnih usluga sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Također je navela kako HGK, temeljem Nacionalnog strateškog okvira financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2015. do 2020. godine, sudjeluje u izradi Akcijskog plana unaprjeđenja financijske pismenosti potrošača za pojedinu godinu u kojem se detaljno planiraju aktivnosti HGK u području financijske pismenosti potrošača i poslovnih subjekata za svaku pojedinu godinu (edukacije za učenike srednjih škola i studente, obilježavanje Svjetskog dana investicijskih fondova, obilježavanje Europskog/Svjetskog tjedna novca, izrada edukativno-informativnih materijala, odgovori na upite, suradnja s medijima i dr.).

HGK ima aktivnu ulogu na području posredovanja u poslovanju nekretnina, kako kroz javnu ovlast provođenja stručnog ispita za agente posredovanja u prometu nekretnina, vođenja Imenika agenata i Registra posrednika u prometu nekretnina, tako i provođenjem edukacije za agenta posredovanja u prometu nekretnina čime se podiže razina kvalitete rada agenata što direktno utječe na zaštitu interesa potrošača. Imenik i Registar su javni, dostupni na internetu na mrežnim stranicama HGK u koje svatko ima pravo uvida, te se na taj način omogućava potrošačima dobivanje kvalitetnije usluge i veća pravna sigurnost, a posrednicima u prometu

nekretnina stjecanje ugleda i utemeljenosti koji će utjecati i na povećanje opsega njihovog posla, a time i prihoda.

Vežano uz podizanje javne svijesti, istaknuto je da HGK, kao jedan od nositelja provedbe politike zaštite potrošača, kontinuirano informira i educira svoje članice o nužnosti zaštite potrošača kao važne civilizacijske stečevine i simbola demokratskog društva. Tako se tvrtke, članice Komore, prvenstveno informira o novim prijedlozima, ali i postojećim zakonskim rješenjima iz područja zaštite potrošača, a sve s ciljem pomoći u njihovoj implementaciji u poslovanje tvrtki. Naglašena je i važnost edukacije tvrtki kao i zaposlenika komorskog sustava iz područja zaštite potrošača koja se provodi u suradnji s resornim ministarstvima, a s ciljem povećanja informiranosti članica Komore.

Za kraj izlaganja, gđa Culi je članove Vijeća informirala o provođenju kampanje pod nazivom „Uključi savjest – ponekad djeci treba reći NE!“. Kampanja je započela 2015. godine, a provode je Udruženje proizvođača piva, slada i hmelja HGK u suradnji s Ministarstvom zdravstva, te Udruženjem trgovine HGK-a i Ceha ugostitelja HOK-a kao partnerima. Glavni cilj kampanje je sprečavanje prodaje i konzumacije alkohola maloljetnim osobama. Kampanja je namijenjena podizanju svijesti prodajnog osoblja u trgovini i ugostiteljstvu o nužnosti zabrane prodaje alkoholnih pića maloljetnicima.

Vežano uz planirane aktivnosti u 2018. godini, naglašeno je kako će HGK i u budućem razdoblju izvršavati aktivnosti u skladu s Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje 2017. - 2020. godine, koje će se temeljiti na podizanju javne svijesti na području financijskih usluga, poslovanja nekretninama, trgovine i izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova.

Ad 4. Razno

Nakon održanih prezentacija, prelazi se na raspravu.

Gđa Knežević je uputila pitanje vežano uz kontrolu trgovaca koji prodaju putem interneta, a obzirom da udruge za zaštitu potrošača zaprimaju pritužbe na zavaravajuću poslovnu praksu i neisporuku proizvoda. Gđa Filipović-Grčić je istaknula da tržišna inspekcija provodi redovne nadzore, te da djeluje i po zaprimanju pritužbi potrošača, a vežano uz navedeno pitanje predložila je sastanak Saveza udruge za zaštitu potrošača i tržišne inspekcije na kojemu bi se detaljnije raspravili navedeni problemi.

Zatim je gđa Knežević uputila pitanje predstavniku HAKOM-a vežano uz nemogućnost raskida ugovora s teleoperaterom bez plaćanja preostalih rata i naknade za građane koji trajno iseljavaju iz RH. G. Majerski je odgovorio kako je navedeno regulirano putem Zakona o elektroničkim komunikacijama, na način da se ugovor može raskinuti ako operater ne može ispuniti ugovor na novoj adresi, a u suprotnom to nije moguće.

Gđa Soić je uputila pitanje vezano uz detalje provođenja Roadshow-a, koji je najavljen u planiranim aktivnostima Ministarstva financija u 2018. godini. Gđa Čelar je pojasnila da se radi o pilot projektu koji će se, u suradnji s HGK, provoditi na području Primorsko-goranske županije, a biti će namijenjen mladima od 17-18 godina (3./4. razred srednje škole), Tema će biti izrada „financijskog puta”, odnosno priče za učenike kojom bi bile pokrivene sve važnije financijske teme, a predavači će biti članovi Operativne radne grupe za financijsku pismenost.

Zatim je gđa Soić uputila pitanje vezano uz provođenje edukativnih aktivnosti HAKOM-a, usmjerenih zaštiti djece na internetu. G. Majerski je pojasnio kako se navedene aktivnosti provode u suradnji s Ministarstvom znanosti i obrazovanja, a cilj je svake godine izraditi jednu brošuru za djecu (5. razred osnovne škole), koju rade u suradnji s mrežom EU Kids Online, koja provodi nacionalno komparativno istraživanje o medijskim navikama djece i njihovih roditelja te sigurnosti djece na internetu.

Gđa Soić je zahvalila Gradu Zagrebu na suradnji koja se razvila tijekom protekle 3 godine, i to kroz provedbu projekta savjetovanja potrošača. Istaknuvši navedenu suradnju kao primjer kvalitetne uključenosti lokalne samouprave u provedbi politike zaštite potrošača, naglasila je kako je u 2018. godini cilj potaknuti i ostale jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave da se priključe sufinanciranju projekta savjetovanja potrošača

Također je pozvala sve članove Vijeća na suradnju povodom obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača, o čemu će sve institucije biti pravodobno i detaljno izviještene.

Zahvalivši svim članovima Vijeća na sudjelovanju i predstavljanju aktivnosti institucija koje zastupaju, gđa Soić je zaključila 7. sjednicu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.

Sjednica je završena u 13.20 sati.

TAJNIK

Vladimir Glavač



PREDSJEDNICA

mr.sc. Ivana Soić

