



REPUBLIKA HRVATSKA
**MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA**

KLASA: 330-01/19-01/1027
URBROJ: 526-05-02-03-01/3-19-2
Zagreb, 21. studenoga 2019.

PREDMET: Zapisnik sa 9. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača

Dana 14. studenoga 2019. godine, u prostorijama *Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta* (u daljnjem tekstu: *MINGPO*) održana je 9. 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:

gđa Nataša Mikuš Žigman, *Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta*; gđa Grozdana Vuđan, *Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta*; gđa Đema Bartulović, *Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta*; gđa Danijela Marković Krstić, *Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta*; gđa Vedrana Filipović-Grčić, *Državni inspektorat*; gđa Marina Lovrić, *Državni inspektorat*; gđa Lidija Hočurščak, *Hrvatska energetska regulatorna agencija*; gđa Ana Knežević, *Hrvatska udruga za zaštitu potrošača*; gđa Paula Poretti, *Pravni fakultet Osijek*; gđa Suzana Kolesar, *Hrvatska obrtnička komora*; gđa Snježana Levar, *Hrvatska narodna banka*; gđa Edita Brkić, *Ministarstvo pravosuđa*; gđa Suzana Leko, *Ministarstvo financija*; gđa Ana Uroda Rogoznica, *Ministarstvo zaštite okoliša i energetike*; gđa Ivona Bačelić Grgić, *Hrvatska gospodarska komora*; gđa Jasna Divić, *Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture*; gđa Biserka Gregurek, *Ministarstvo zdravstva*; g. Božidar Ister, *Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti*; g. Ivan Mučnjak, *Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga*; gđa Sanja Smoljak Katić, *Hrvatska udruga poslodavaca*; gđa Danijela Osrečak Perić, *Ministarstvo turizma*; g. Damir Hrastinski-Kliček, *Ministarstvo unutarnjih poslova*; g. Darko Tot, *Ministarstvo znanosti i obrazovanja*.

Sjednici su također prisustvovali: gđa Ivana Soić, pomoćnica ministra, *Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta*; g. Damjan Saridžić, *Ministarstvo pravosuđa*; g. Mario Roboz, *Ministarstvo zaštite okoliša i energetike*; gđa Ivana Radan, *Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta*, te tajnik Vijeća g. Vladimir Glavač, *Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta*.

Gđa Nataša Mikuš Žigman uvodno je pozdravila prisutne članove Vijeća i konstatirala kako je Vlada Republike Hrvatske, na temelju članka 125. stavka 1. i 2. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14, 110/15 i 14/19), na sjednici održanoj 6. lipnja 2019. godine donijela Odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača. Slijedom navedene Odluke, Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj 24. listopada 2019. godine donijela Rješenje o imenovanju predsjednice i dijela članova Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača. Kako bi osigurali uključenost svih tijela koja se u svom djelokrugu bave politikom zaštite potrošača u rad Vijeća, sastav Vijeća je proširen s predstavnicima slijedećih tijela: Ministarstvo zaštite okoliša i energetike, Ministarstvo pravosuđa, Ministarstvo unutarnjih poslova, Ministarstvo turizma, Ministarstvo znanosti i obrazovanja, Agencija za elektroničke medije, Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo. Time su u sustav Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača uključeni svi bitni dionici ovog područja, a sukladno smjeru jačanja međusektorske suradnje u ovom području s ciljem daljnjeg unaprjeđenja politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

Također, novom predsjednicom Vijeća imenovana je gđa Nataša Mikuš Žigman, državna tajnica a umjesto dosadašnje predsjednice Vijeća, gđe Ivane Soić, pomoćnice ministra.

Nakon toga, gđa Mikuš Žigman je članove Vijeća upoznala s novinama koje je donio Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača koji je 25. siječnja 2019. godine usvojio Hrvatski Sabor. Navedenim je Zakonom izvršeno daljnje usklađivanje s pravnom stečevinom Europske unije, te se istim jasnije propisalo da se obvezno isticanje redovne cijene i snižene cijene odnosi samo na prodaju unutar poslovnih prostorija, a ne i na prodaju na daljinu te da se isto ne odnosi na oglašavanje, a kako bi se postigla potpuna usklađenost s odredbama Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi te kako ne bi došlo do povrede prava Europske unije.

Isto tako, predmetnim Zakonom došlo je do unaprjeđenja pojedinih odredbi važećeg Zakona o zaštiti potrošača u području javnih usluga, budući da je Zakonom o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi propisano da su poslovi zaštite potrošača u samoupravnom djelokrugu jedinica lokalne samouprave, te je s tim u vezi osnivanje savjetodavnih tijela sada obveza samo za jedinice lokalne samouprave koje odlučuje o pravima i obvezama potrošača javnih usluga.

U cilju bolje informiranosti potrošača – korisnika javnih usluga, udruge za zaštitu potrošača imaju obvezu objavljivanja na svojim mrežnim stranicama popisa jedinica lokalne samouprave i popisa trgovaca – pružatelja javnih usluga, u radu čijih savjetodavnih tijela odnosno povjerenstva sudjeluju njihovi predstavnici. Također, Hrvatska obrtnička komora i Hrvatska gospodarska komora imaju obvezu objavljivanja na svojim mrežnim stranicama popisa povjerenstava za reklamacije u kojima sudjeluju predstavnici udruga za zaštitu potrošača koja su osnovana pri predmetnim komorama za pojedine djelatnosti koje obavljaju trgovci koji imaju do pet zaposlenih.

Nadalje, budući da su udruge za zaštitu potrošača važni dionici u provedbi politike zaštite potrošača, dodatno je i preciznije uređeno pitanje njihove neovisnosti i nepristranosti, na način da osobe koje su ovlaštene za zastupanje udruge, članovi tijela udruge ili bilo koji drugi članovi

udruge ne smiju koristiti djelovanje udruge za ostvarivanje privatnog, poslovnog ili drugog interesa.

Uzimajući u obzir kompleksnost i multidisciplinarnost područja zaštite potrošača kao i učestale promjene u zakonodavstvu, te važnu ulogu udruga za zaštitu potrošača u aktivnostima informiranja i edukacije potrošača, uvedena je obveza polaganja stručnog ispita za osobe koje obavljaju poslove informiranja, edukacije i savjetovanja potrošača temeljem javnog natječaja za koji su osigurana sredstava u državnom proračunu Republike Hrvatske.

Zatim je istaknula kako su dana 1. kolovoza 2019. godine stupile su na snagu odredbe čl. 66.a Zakona o zaštiti potrošača koje uređuju sklapanje ugovora na daljinu putem telefona. Predmetna izmjena donijela je veliku promjenu pri sklapanju ugovora iz područja elektroničkih komunikacija, kao što su primjerice pretplatnički ugovori za telefonske usluge.

Naime, praksa je pokazala kako potrošači često prigovaraju na slučajeve sklapanja ugovora na daljinu u području elektroničkih komunikacija, jer često nisu bili niti svjesni činjenice da su putem telefona zapravo sklopili ugovor. Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta je tijekom zadnjih godina zaprimilo brojne upite i pritužbe iz područja elektroničkih komunikacija, a također i udruge za zaštitu potrošača upozoravaju o problemu sklapanja ugovora na daljinu putem telefona iz područja elektroničkih komunikacija.

Do stupanja na snagu odredbi članka 66. a važećeg Zakona o zaštiti potrošača, trenutak samog sklapanja ugovora iz područja elektroničkih komunikacija putem telefona bio je trenutak kada je potrošač izjavio svoj pristanak na ponudu trgovca.

Od 1. kolovoza 2019. godine, za sve ugovore o uslugama koji se sklapaju putem telefona, pa i za ugovore o uslugama elektroničkih komunikacija, trgovac je dužan potrošaču dostaviti ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvojbeno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude, a ugovor se smatra sklopljenim tek nakon što potrošač trgovcu dostavi potvrdu svoje suglasnosti o sklapanju ugovora. Navedenu potvrdu svoje suglasnosti potrošač može dostaviti poštom, elektroničkom poštom i na druge načine kojima se može dokazati da je ista dostavljena. U slučaju spora između potrošača i trgovca da li je ugovor sklopljen, odnosno kada je ugovor sklopljen, trgovac je dužan dokazati trenutak istog.

Ovom novinom u Zakonu o zaštiti potrošača, namjera je omogućiti potrošačima da nakon telefonskog pregovaranja o sadržaju ugovora, potrošač ponudu trgovca zaprimi i na trajnom mediju, te da provjeri odgovara li ista onome što im je bilo ponuđeno putem telefona. Cilj ovakve odredbe je olakšati i poslovanje trgovaca koji nude usluge elektroničkih komunikacije, jer se očekuje smanjenje broja pritužbi koje se odnose na trenutak sklapanja ugovora ili što je bio sadržaj ugovora o čemu se pregovaralo telefonski. Gđa. Mikuš Žigman je ujedno zahvalila HAKOM-u na odličnoj suradnji vezano uz uređenje ovog bitnog područja.

Na kraju izlaganja, gđa Mikuš Žigman je pozvala sve dionike da se nastavi aktivno raditi na unaprjeđenju politike zaštite potrošača budući se zajedničkim radom mogu postići najbolji rezultati.

Nakon toga, utvrdila je da je na sjednici prisutna potrebna većina, odnosno da su od dvadeset devet (29) članova Vijeća, prisutna dvadeset tri (23) člana.

Zatim je predložen sljedeći dnevni red:

1. Zapisnik s 8. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača
2. Provedba politike zaštite prava potrošača u 2019. godini - aktivnosti Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta:
 - a) aktivnosti vezane uz podizanje javne svijesti o zaštiti prava potrošača
 - b) financiranje udruga za zaštitu prava potrošača - Javni natječaji u 2019. godini
 - c) informacija o aktivnostima Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta na području zaštite prava potrošača za vrijeme Hrvatskog predsjedanja Vijećem Europske Unije 2020
 - d) prijedlog direktive Europskog parlamenta i Vijeća o udružnim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage direktive 2009/22/EZ - status rasprava u Vijeću Europske unije
3. Izvješća članova Vijeća o provedenim aktivnostima na području zaštite prava potrošača u 2019. godini
4. Provedba Uredbe o gospodarenju komunalnim otpadom - gđa Ana Knežević, predstavnica udruge za zaštitu potrošača, - g. Mario Roboz (MZOIE)
5. Razno

Gđa Mikuš Žigman je pozvala članove na glasovanje o predloženim točkama dnevnog reda, na što je gđa Knežević istaknula kako je predložila točku dnevnog reda pod nazivom „Primjena odredbi članka 25. Zakona o zaštiti potrošača u praksi“, a koja nije uvrštena u dnevni red. Nakon kraće rasprave konstatirano je kako će gđa Knežević prezentirati navedenu problematiku pod točkom „Razno“, a navedena točka će biti uvrštena na dnevni red sljedeće sjednice Vijeća.

Nakon što je dnevni red usvojen, prelazi se na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda.

Ad 1. Zapisnik s 8. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača

Uvodno je konstatirano kako je na dostavljeni zapisnik sa 8. sjednice Nacionalnog vijeća dostavljeno nekoliko primjedbi, koje su ugrađene u zapisnik, pa se, sukladno članku 29. stavku 6. Poslovnika o radu Nacionalnog Vijeća, smatra da je zapisnik usvojen.

Ad 2. Provedba politike zaštite prava potrošača u 2019. godini - aktivnosti Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta

Gđa Ivana Soić, pomoćnica ministra održala je prezentaciju pod nazivom „Godišnje izvješće o provedenim aktivnostima u području zaštite prava potrošača - 2019. godina“, kojom je članove Vijeća upoznala s realiziranim aktivnostima Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta na području zaštite potrošača u 2019. godini.

Na početku izlaganja članovima Vijeća predstavljene su aktivnosti Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta povodom obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača. Uvodno je istaknuto kako je Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, u suradnji s još 12 institucija i tijela, dana 15. ožujka 2019. godine organiziralo obilježavanje Svjetskog dana prava potrošača, koje je održano u Tehničkom muzeju Nikola Tesla u Zagrebu. Ovogodišnja tema obilježavanja bila je vezana uz trendove modernog doba, pod nazivom „Pametno s pametnim tehnologijama - Zaštita potrošača u digitalnom svijetu“, a poseban naglasak stavljen je na mladu populaciju koja je i najizloženija prema novim digitalnim tehnologijama.

Na manifestaciji su svečano dodijeljene nagrade školama koje su pobijedile na Nagradnom natječaju za učenike osnovnih i srednjih škola za najbolji videorad, strip, plakat te infografiku. Na Natječaj je zaprimljeno ukupno 118 radova iz 70 osnovnih i srednjih škola iz cijele Hrvatske, a kao nagrada za 4 škole pobjednice osigurane su nove pametne ploče. U sklopu obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača posjetitelji su mogli doznati sve informacije o zaštiti njihovih potrošačkih prava u digitalnom svijetu na 16 informativnih pultova Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta i drugih javnih tijela, dionika politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj. Za sve posjetitelje održane su i edukativne tematske radionice na kojima su stručnjaci iz različitih javnih tijela informirali sve zainteresirane o njihovim potrošačkim pravima, ali i o kibernetičkoj sigurnosti, pametnim tehnologijama, medijskoj pismenosti i ostalim korisnim informacijama vezanim uz zaštitu njihovih potrošačkih prava. Gđa Soić je zaključila kako ovogodišnja tema obilježavanja naglašava nužnost jačanja potrošačkih znanja o digitalnom okruženju i korištenju pametnih tehnologija.

Javna događanja pod nazivom „Sve na jednom mjestu“ započela su 9. rujna 2017. godine, a organizirana su s ciljem informiranja građana, gospodarstvenika i javne uprave o mogućnostima koje pruža unutarnje tržište Europske unije. Događanja su provedena u Zagrebu, Osijeku, Rijeci, Varaždinu, Splitu i Prelogu, a stručnjaci Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta predstavili su mogućnosti alata unutarnjega tržišta koji su besplatni i na usluzi građanima i poduzetnicima te povezani s javnom upravom. Unutar same akcije „Sve na jednom mjestu“ uz informiranje građana i poduzetnika uvedene su i dvije nove aktivnosti – informiranje mladih i Dani otvorenih vrata unutarnjeg tržišta EU za poduzetnike. Dani otvorenih vrata unutarnjeg tržišta EU za poduzetnike održavaju se svakog 9. u mjesecu u Ministarstvu gospodarstva, poduzetništva i obrta, u vremenu 10:00 – 12:00, a u slučaju ako je 9. u mjesecu neradni dan pomiče se termin na prvi slijedeći radni dan.

Također, dana 1. lipnja 2019. godine u Prelogu je održano događanje pod nazivom “Sve na jednom mjestu”, na kojemu su građanima i poduzetnicima prezentirane mogućnosti različitih instrumenata unutarnjega tržišta. Isto tako, građanima su dane informacije o potrošačkim pravima, a poduzetnici su informirani o jednostavnijem prekograničnom pristupu tržištu usluga u nizu djelatnosti, stavljanju proizvoda na tržišta drugih država članica EU-a, te pružanju usluga informacijskog društva i digitalnom gospodarstvu.

U sklopu događanja “Sve na jednom mjestu” tijekom listopada je provedena i edukacija studenata na Fakultetu elektrotehnike i računarstva u Zagrebu i Ekonomskom fakultetu u Zagrebu, a na temu prava i mogućnosti koje im pruža unutarnje tržište Europske unije.

Vežano uz edukaciju udruga za zaštitu potrošača, članovi Vijeća su informirani kako je dana 15. veljače 2019. godine održan 5. Ciklus stručne edukacije udruga za zaštitu prava potrošača na temu “Alternativno rješavanje potrošačkih sporova”. Stručnjaci Suda časti Hrvatske obrtničke komore, Centra za mirenje Hrvatske obrtničke komore, Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Centra za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Centra za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje, Centra za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Centra za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca i Centra za mirenje „Medijator“ predstavili su svoj rad kao i dosadašnju pozitivnu praksu u provođenju alternativnog rješavanja potrošačkih sporova.

Nadalje, gđa. Soić je informirala kako je dana 22. ožujka 2019. godine održan 6. ciklus stručne edukacije udruga za zaštitu potrošača Republike Hrvatske, na kojemu su stručnjaci iz Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva prisutne educirali o mogućnostima i načinu prijave na natječaje u sklopu Europskog socijalnog fonda za udruge na području zaštite potrošača putem kojih udruge mogu ostvariti pravo na financiranje svog rada.

S ciljem jačanja dijaloga o zajedničkoj suradnji u području zaštite potrošača, dana 12. lipnja 2019. godine održan je sastanak ministra gospodarstva, poduzetništva i obrta g. Darka Horvata s udrugama za zaštitu prava potrošača. Na sastanku je sudjelovalo 13 predstavnika civilnog društva za zaštitu prava potrošača u Republici Hrvatskoj koji su istaknuli probleme s kojima se suočavaju u praksi, od nedovoljnih izvora financiranja do slabih administrativnih kapaciteta i međusobne neumreženosti, a što predstavlja probleme u njihovom svakodnevnom funkcioniranju. Ministar je istaknuo kako podupire jaču umreženost udruga te ih na isto i poziva u cilju ostvarivanja što kvalitetnijeg dijaloga. Također je napomenuo kako na razini Europske unije postoje brojni izvori financiranja namijenjeni civilnom društvu, a za što će im Ministarstvo pružiti snažnu podršku i pomoć u cilju njihovog što kvalitetnijeg korištenja.

Nakon toga je gđa. Soić izvijestila Vijeće o Javnom natječaju za dodjelu financijske podrške projektima udruga koje djeluju u području zaštite prava potrošača u 2019. godini, kojim se financijski podupire vidljivost i rad udruga za zaštitu potrošača putem jačanja njihovih aktivnosti, promotivnih događanja, uspostave i ažuriranja mrežnih stranica kao i nabavu informatičke i komunikacijske opreme. Nakon provedenog natječajnog postupka, dodijeljena

je financijska podrška za provedbu 7 projekata prijavljenih od strane 6 udruga za zaštitu potrošača. Odlukom o dodjeli financijske podrške udrugama je za provedbu projekata ukupno dodijeljeno 371.124,01 kuna.

Nadalje, dana 30. srpnja 2019. godine objavljen je javni natječaj pod nazivom "Pametno s pametnim tehnologijama i održiva potrošnja za građane Republike Hrvatske". Udrugama za zaštitu potrošača omogućeno je elektroničko podnošenje prijave putem portala financijskapodrska.hr. Ukupna vrijednost natječaja je 1.260.000,00 kuna, a natječajni postupak je u tijeku.

S ciljem objedinjavanja svih potrebnih informacija iz različitih stručnih područja zaštite potrošača, dana 30. travnja 2019. godine pokrenut je prvi hrvatski središnji portal za potrošače „Sve za potrošače“ www.szp.hr, putem kojega građani mogu pronaći informacije vezano uz probleme s neispravnom robom i jamstvom, javnim uslugama, financijskom i medijskom pismenošću, on-line kupovinom, elektroničkim komunikacijama, opasnim proizvodima, sigurnošću hrane do modernih tehnologija i dr. Portal je izradilo Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta u suradnji sa 25 drugih nadležnih tijela, a na istom se redovito objavljuju aktualne informacije, edukativne brošure i druge publikacije namijenjene građanima i udrugama za zaštitu potrošača. Potrošačke teme na portalu su podijeljene u 34 kategorije, a kao izuzetno bitan dio portala istaknut je Interaktivni vodič, putem kojega je potrošačima osiguran brzi pronalazak informacija važnih za rješavanje konkretnih problema, kao i direktni odgovori na specifične i praktične situacije u kojima se potrošači mogu naći.

Na kraju izlaganja, gđa Soić je članove Vijeća upoznala s aktivnostima koje se planiraju provesti tijekom hrvatskog predsjedanja Vijećem Europske unije. Kao prioritete istaknula je sljedeće: Prijedlog direktive Europskog parlamenta i Vijeća o tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ, održiva potrošnja, dobro gospodarstvo, daljnje jačanje međuresorne suradnje, te uključivanje mladih.

Članovi Vijeća su informirani i o događanju povodom obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača, koje će se održati dana 16. ožujka 2020. godine, a održavanje sastanka CPN mreže (Consumer Policy Network) planirano je dana 25. ožujka 2020. godine u Zagrebu. Također, dana 26. i 27. ožujka 2020. godine u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu održat će se neformalni ministarski sastanak na temu unaprjeđenja politike zaštite potrošača. Povodom Europskog dana potrošača, 18. lipnja 2020. godine održat će se događanje u organizaciji Europskog gospodarskog i socijalnog odbora.

Nakon toga je gđa Ivana Radan predstavila prijedlog direktive Europskog parlamenta i Vijeća o udružnim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage direktive 2009/22/EZ. Uvodno je istaknula kako je unaprjeđenje politike zaštite potrošača, kako na legislativom, tako i na provedbenom planu, jedan od ključnih segmenata za razvoj jedinstvenog tržišta Europske unije. Iz navedenog će razloga jedan od prioriteta hrvatskog predsjedanja Vijećem Europske unije biti daljnji rad na aktualnoj potrošačkoj legislativi na razini Europske unije, posebice legislativi koja se tiče zaštite kolektivnih interesa potrošača, odnosno na

Prijedlogu direktive Europskog parlamenta i Vijeća o tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ.

Naime, jačanje legislativnog okvira u smislu osiguravanja adekvatne pravne zaštite u slučaju kršenja kolektivnih prava potrošača od strane trgovaca doprinijet će potrošačima na način da će povećati njihovo povjerenje u kupovinu roba i usluga, te osigurati prikladan pravni okvir za realizaciju istog. Zbog gospodarske globalizacije i digitalizacije, dolazi do sve češćih kršenja prava većeg broja potrošača na jedinstvenom tržištu, te se ukazuje potreba za osiguravanjem učinkovitog mehanizma zaštite kolektivnih interesa potrošača.

Zatim je gđa Radan pojasnila opseg primjene direktive, kao i najvažnije elemente koji se istom uređuju, a odnose se na: informiranje oštećenika, pretpostavke za kvalificirane subjekte koji pokreću tužbe s prekograničnim elementom, učinke pravomoćne odluke, „načelo uzajamnog priznanja”, mogućnost podnošenja tužbe radi zabrane povrede i radi naknade utvrđene štete, ekspeditivnost postupka, dokazivanje i sankcije, mogućnost da sud/upravno tijelo odobri sklopljenu nagodbu, te evaluacija primjene direktive.

Nakon toga je članove Vijeća upoznala sa stavovima Republike Hrvatske vezano uz udružne tužbe i raspravu u Vijeću, kao i sa spornim odredbama o kojima se još uvijek raspravlja. Naime, tekst Prijedloga je još uvijek predmet rasprave u Vijeću i radnim tijelima Europskog parlamenta te se očekuje da će isti biti na trijalogu početkom 2020. godine, za vrijeme hrvatskog predsjedanja Vijećem Europske unije.

Nakon toga se za riječ javila gđa Knežević te je, pozivajući se na Poslovnik o radu Nacionalnog vijeća, kao i na mnogo potrošačkih tema koje je potrebno raspraviti, iznijela prijedlog u smislu potrebe za češćim održavanjem sjednica Vijeća. Također je iznijela mišljenje kako trenutačno potrošački pokret počiva na volonterima, posebno nakon što savjetovišta za zaštitu potrošača više ne rade, ali da unatoč tome Hrvatska udruga za zaštitu potrošača građanima godišnje pruži oko 6.500 savjeta. Isto tako je upozorila da Registar „Ne zovi“ nije dovoljno prepoznat u javnosti posebice od strane starije populacije koja je učestalo izložena pozivima trgovaca, a o čemu se raspravljalo na protekloj sjednici Vijeća. Konstatirala je kako je Republika Hrvatska po statističkim pokazateljima na posljednjem mjestu u kategorijama informiranosti i educiranosti potrošača, te kako shodno tome treba ozbiljnije poraditi na aktivnostima usmjerenim jačanju javne svijesti.

Gđa Mikuš Žigman je istaknula kako će svi prijedlozi i primjedbe biti uzeti u obzir, te se složila s gđom Knežević kako je potrebno intenzivirati dijalog i rad Nacionalnog vijeća po pitanju potrošačkih prava. Također je najavila kako će se uskoro pokrenuti postupak izrade novog Nacionalnog programa za zaštitu potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine, što će biti prilika za sve dionike da daju svoj doprinos daljnjem razvoju politike zaštite potrošača, kako u smislu određivanja strateških prioriteta, tako i u smislu provođenja konkretnih operativnih aktivnosti.

Nakon toga je gđa Soić pojasnila kako uslijed specifičnih okolnosti nije bilo moguće ranije održati sjednicu Vijeća, obzirom da je Vlada Republike Hrvatske, na temelju članka 125. stavka 1. i 2. Zakona o zaštiti potrošača na sjednici održanoj 6. lipnja 2019. godine donijela Odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, a slijedom navedene Odluke, Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj 24. listopada 2019. godine donijela Rješenje o imenovanju predsjednice i dijela članova Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača. Nadalje, istaknula je kako puno udruga provodi kvalitetne aktivnosti, te da je odaziv na Javni natječaj namijenjen financiranju udruga za zaštitu potrošača koji je u tijeku vrlo zadovoljavajući. Vezano uz financiranje udruga iz drugih izvora, informirala je članove Vijeća kako je održana dodatna edukacija udruga na temu kako pripremiti projektne prijave putem fondova Europske unije. Na kraju se u potpunosti složila s gđom. Knežević u smislu potrebe izrade Zajedničke komunikacijske strategije, a što je bio jedan i od zaključaka sa Drugog međuresornom dijaloga za unaprjeđenje politike zaštite prava potrošača koje je Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta organiziralo dana 26. veljače 2019. i na kojem je sudjelovalo 42 predstavnika institucija i dionika ovog važnog područja.

Nakon toga je g. Ister informirao članove Vijeća o tome da je na dan 14. studenoga 2019. godine u Registar „Ne zovi“ (u daljnjem tekstu: Registar) upisano 44.499 korisnika, pri tome istaknuvši vrlo dobru suradnju s teleoperatorima. Također je istaknuo kako Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti nema prijava da su operatori zvali ili prodavali usluge potrošačima upisanim u Registar. Naglasio je i potrebu podizanja svijesti građana vezano za mogućnost upisa u Registar, a s tim ciljem će Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, sukladno zaključku s 8. sjednice Vijeća, održati sastanak s teleoperatorima na kojemu će iznijeti inicijativu da se uz račun korisnicima dostavi i obrazac zahtjeva za upis uz naputak kako se mogu prijaviti u Registar.

Zatim je gđa Kolesar također konstatirala kako je potrebno češće održavanje sjednica Vijeća, a kako bi isto bilo u mogućnosti aktivno sudjelovati u kreiranju politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj. U svome izlaganju osvrnula se i na ulogu Vijeća, posebno u svjetlu činjenice da je Nacionalno vijeće savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske. Također je iznijela potrebu izrade i objave Izvješća o radu Vijeća, uz konstataciju kako je potrebno poraditi na jačanju zajedničke komunikacijske strategije, obzirom da Hrvatska obrtnička komora nije u potpunosti bila uključena u javna događanja „Sve na jednom mjestu“, kao i povodom Svjetskog dana prava potrošača.

Gđa Mikuš Žigman je istaknula kako je Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta intenzivno radilo na tome da se na što kvalitetniji način ojača međuresorna suradnja i da se što veći broj institucija, pa tako i Hrvatska obrtnička komora, uključi u provedbu politike zaštite potrošača, pri tome pozivajući sve članove Vijeća na konstruktivni način iznošenja prijedloga i intenziviranja dijaloga s ciljem promicanja politike zaštite potrošača u svim sektorskim područjima.

G. Tot se u svome izlaganju osvrnuo na problematiku financijske pismenosti, te istaknuvši primjer Finske, konstatirao kako se navedena problematika ne može riješiti isključivo sustavom obrazovanja, već sveobuhvatnom međusektorskom suradnjom.

Nakon toga, prelazi se na 4. točku dnevnoga reda, obzirom da pojedini članovi Vijeća zbog drugih obveza ranije moraju napustiti sjednicu.

Ad 4. Provedba Uredbe o gospodarenju komunalnim otpadom

Uvodno je g. Mario Roboz iz Ministarstva zaštite okoliša i energetike održao prezentaciju pod nazivom „Izmjene u javnoj usluzi prikupljanja miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada“. Na početku je članove Vijeća upoznao s glavnim izmjenama Uredbe o gospodarenju komunalnim otpadom („Narodne novine“, broj 84/2019) u smislu uvođenja kategorija i podkategorija korisnika ovisno o tome da li se nekretnina koristi za stanovanje ili za obavljanje određene djelatnosti. Također, izmijenjene su Odluke o načinu pružanja javne usluge, a navedene odluke donosi predstavničko tijelo jedinica lokalne samouprave. Osim toga određena je i gornja granica ugovorne kazne. Također, mijenjane su odredbe vezane uz Fond za zaštitu okoliša i energetske učinkovitosti u smislu financiranja sustava reciklabilnog komunalnog otpada. Propisana je obveza da račun za javnu uslugu mora sadržavati sve elemente po kojima je izvršen obračun. Također je istaknuto da je u razdoblju od 18. lipnja do 17. srpnja 2019. godine održano javno savjetovanje na koje su pristigle 152 primjedbe.

Nakon toga je pojasnio pravni okvir sustava gospodarenja komunalnim otpadom, pri tome istaknuvši kako Odluka o načinu pružanja javne usluge, Cjenik javne usluge i Izjava o načinu korištenja čine bitne elemente Ugovora o korištenju javne usluge.

Vežano uz nadležnosti nadzora istaknuo je kako tržišna inspekcija provodi kontrolu usklađenosti cjenika sa Zakonom o održivom gospodarenju otpadom, Uredbom o gospodarenju komunalnim otpadom i Odlukom o dodjeli obavljanja javne usluge. Također, temeljem Zakona o općem upravnom postupku, tržišna inspekcija vrši postupanje po prigovoru korisnika te, sukladno Zakonu o zaštiti potrošača vrši nadzor obračuna i naplate javne usluge. Ministarstvo zaštite okoliša i energetike, kao i županije, određeni su za provedbu nadzora zakonitosti odluka jedinica lokalne samouprave, što je bolje razgraničeno navedenim izmjenama i dopunama Zakona o održivom gospodarenju otpadom, koje stupaju na snagu 1. siječnja 2020. godine. Komunalno redarstvo ovlašteno je za nadzor primjene zakona i podzakonskih akata koji se tiču gospodarenja komunalnim otpadom, pa su tako komunalni redari ovlašteni identificirati počinitelje odbacivanja otpada, kao i zatražiti asistenciju djelatnika Ministarstva unutarnjih poslova, a ovlašteni su i donijeti rješenje kojim se naređuje uklanjanje otpada. G. Roboz je također naveo kako je u u Ministarstvu zaštite okoliša i energetike uspostavljen sustav evidencija lokacija odbačenog otpada (ELLO) putem kojega građani mogu prijaviti da se na određenoj lokaciji nalazi određena količina odbačenog otpada, a prijava se prosljeđuje službi komunalnog redarstva. Sustav je u testnoj fazi, a očekuje se kako bi od 1. siječnja 2020. godine trebao biti u punoj primjeni.

Člankom 33. stavkom 4. Zakona o održivom gospodarenju otpadom („Narodne novine“, br. 94/13, 73/17, 14/19 i 98/19) definirani su troškovi koje davatelj javne usluge mora uključiti u cijenu, a odnose se na opremu za prikupljanje otpada, prijevoz otpada, te obradu otpada. Člankom 18. Uredbe o gospodarenju komunalnim otpadom definirani su troškovi reciklažnog dvorišta, prijevoza i obrade glomaznog otpada, evidencije i izvješćivanja. Obračun cijene definiran je člankom 33. stavkom 1. Zakona o održivom gospodarenju otpadom, a sastoji se od sljedećih faktora: primjene načela onečišćivač plaća, ekonomski održivog poslovanja, te sigurnosti, redovitosti i kvalitete pružanja usluge. Cijenu čine tri glavna elementa: cijena obvezne minimalne javne usluge (tzv. paušal), cijena za količinu predanog miješanog komunalnog otpada i ugovorna kazna.

Članovi Vijeća su izviješteni kako se najčešće predstavke građana upućene Ministarstvu zaštite okoliša i energetike odnose na visinu cijene javne usluge, visinu tzv. paušala te na prigovore građana koji povremeno koriste nekretnine ili ih uopće ne koriste.

Nakon izlaganja gđa Mikuš Žigman je postavila pitanje o tome kako navedeni sustav funkcionira u praksi te koje su razlike u cijenama usluga.

G. Roboz je istaknuo kako je sustav još uvijek u tranziciji, te kako je rok za provedbu i usklađivanje cjenika i odluka s izmjenom Uredbe o gospodarenju komunalnim otpadom sredina prosinca 2019. godine.

Nakon kraće rasprave članova Vijeća zaključeno je kako je potrebno organizirati raspravu sektorskog tipa na temu neujednačenosti cijena odvoza komunalnog otpada, kao i ostalih aktualnih pitanja koja se odnose na navedenu problematiku.

Gđa Filipović Grčić je istaknula kvalitetnu suradnju s Ministarstvom zaštite okoliša i energetike, kao i pozitivne pomake u provedbi Uredbe o gospodarenju komunalnim otpadom.

Na kraju rasprave o aktualnoj problematici, gđa Bartulović je istaknula kako je područje gospodarenja komunalnim otpadom jedino područje u kojemu nema regulatora, te kako se može razmotriti mogućnosti osnivanja regulatornog tijela koje bi pružatelj javnih usluga usmjerilo na racionalnije poslovanje, ujednačavanje cijena odvoza komunalnog otpada i dr.

Nakon kraće rasprave članova Vijeća, na prijedlog gđe. Knežević, zaključeno je da se organizira posebna rasprava na temu neujednačenih cijena zbrinjavanja komunalnog otpada, kao i ostalih aktualnih pitanja vezanih uz ovu problematiku. Sastanku bi uz predstavnike Ministarstva zaštite okoliša i energetike i predstavnike udruga za zaštitu potrošača, trebali nazočiti i predstavnici udruga gradova i općina, a stavovi i zaključci s navedene rasprave dostavit će se Vijeću na raspravu i mišljenje.

Nakon toga prelazi se na 3. točku dnevnoga reda, u kojoj su članovi Vijeća predstavili su provedene aktivnosti institucija koje zastupaju na području zaštite potrošača u 2019. godini.

Ad 3. Izvješća članova Vijeća o provedenim aktivnostima na području zaštite prava potrošača u 2019. godini

G. Ivan Mučnjak održao je prezentaciju pod nazivom „Zaštita potrošača: aktivnosti HANFA-e u 2019.“. Uvodno je istaknuo važnost nadzora primjene regulative u poslovanju subjekata nadzora (npr. odobravanje prospekta, pružanje informacija prije sklapanja ugovora i tijekom poslovnog odnosa) u smislu prevencije. Također je istaknuo kako se posebna ustrojstvena jedinica bavi praćenjem područja zaštite potrošača i edukacijom, kao i primanjem i obradom predstavki potrošača i korištenjem predavki za potrebe nadzornih aktivnosti i analize trendova. Najveći broj predavki potrošača odnosi se na područje osiguranja (oko 95%), pa je s ciljem bolje informiranosti potrošača prije potpisivanja ugovora organizirana radionica s osiguravajućim društvima. Zatim je istaknuo i važnost mrežne stranice Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (u daljnjem tekstu: HANFA) 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 edukativne tekstove, priopćenja o medijski zanimljivim zbivanjima iz nadležnosti HANFA-e, mjesečna izvješća, publikacije i sl. Zatim je istaknuo jačanje financijske pismenosti, kao jednu od ključnih aktivnosti u kontekstu zaštite potrošača, koja se provodi kroz projekte sa studentima i učenicima (predavanja, debate, ljetne škole, asistencija). Ukupno je održano oko 40 edukativnih događanja sa preko 1.600 sudionika, a planirane su i daljnje edukativne aktivnosti.

Kao neke od izazova u budućnosti istaknuo je razvoj tržišta u smislu novih i kompleksnih financijskih proizvoda i usluga, razvoj tehnologije u smislu novih distributivnih kanala, te daljnje otvaranje tržišta i pružanje usluga iz inozemstva.

Gđa Leko je predstavila aktivnosti Ministarstva financija putem prezentacije pod nazivom „Izvješće o provedenim aktivnostima na području zaštite prava potrošača u 2019. godini“. Uvodno je istaknula projekt financijske pismenosti u Republici Hrvatskoj kao najvažniji dio aktivnosti na području zaštite prava potrošača. Članovi Vijeća su upoznati s Nacionalnim strateškim okvirom financijske pismenosti potrošača za razdoblje od 2015. do 2020. godine. Navedeni dokument izrađen je kao međusektorski okvir za poticanje i unaprjeđivanje djelovanja svih dionika uključenih u provođenje financijskog obrazovanja građana Republike Hrvatske. Također, gđa Leko je izvijestila kako je trenutačno u izradi Izvješće o provedbi Akcijskog plana unaprjeđenja financijske pismenosti potrošača za 2019. godinu, kao i Akcijski plan unaprjeđenja financijske pismenosti potrošača za 2020. godinu. U svrhu praćenja provedbe mjera i aktivnosti financijske pismenosti definiranih u Akcijskom planu, Ministarstvo financija je osnovalo Operativnu radnu grupu za praćenje provedbe mjera i aktivnosti, koja se sastoji od predstavnika 22 institucije. U okviru navedenoga projekta provedeno je istraživanje čiji rezultati su ukazali da najnižu razinu znanja imaju osobe mlađe od 19 godina i stariji od 70 godina. Stoga je mlada populacija ciljana skupina Akcijskog plana za 2019. godinu. Vezano uz provedene aktivnosti Ministarstva financija gđa Leko je istaknula izradu brošure namijenjene mladima u kojoj su na zanimljiv i jednostavan način objašnjeni pojmovi vezani uz financijsku pismenost. Također, istaknula je projekt TAXEDU koji provodi Porezna uprava, a čija svrha je

pridonijeti obrazovanju mladih u području poreza, smanjiti broj utaja poreza i poreznih prijevара diljem EU-a boljim informacijama i obrazovanjem u tom području te građanima pružiti informacije o uslugama i mogućnostima koje su dostupne. Istaknuta je i suradnja s Hrvatskom gospodarskom komorom povodom obilježavanja Dana štednje, s Hrvatskom udrugom banaka u projektu financijske pismenosti koji se provodi putem online kviza. Naveden je i projekt udruge Štedopis, Institut za financijsko obrazovanje, u sklopu kojega su izrađeni udžbenici o financijskoj pismenosti i metodološki priručnik za nastavnike srednjih škola. Osim toga, aktivnosti Ministarstva financija usmjerene su na uključivanje u regionalnu radnu grupu zemalja jugoistočne Europe koje omogućuje razmjenu iskustava u području financijske pismenosti. Također, na godišnjoj razini obilježava se Svjetski i Europski tjedan novca. Na kraju izlaganja gđa Leko je istaknula kako su ciljevi projekta financijske pismenosti dugoročni te će rezultati biti vidljivi tek kroz nekoliko godina.

Gđa Snježana Levar, predstavница Hrvatske narodne banke (u daljnjem tekstu: HNB) održala je prezentaciju pod nazivom „HNB - aktivnosti na području zaštite potrošača u 2019. godini“. Uvodno je istaknula kako su subjekti nadzora HNB-a kreditne institucije (banke, štedne banke, stambene štedionice), kreditne unije, institucije za platni promet, institucije za elektronički novac i kreditni posrednici u stambenom potrošačkom kreditiranju. Zatim je članove Vijeća upoznala s aktivnostima HNB-a tijekom 2019. godine, pri tome ističući kontinuirane aktivnosti postupanja po prigovorima potrošača kojih je do dana 12. studenoga zaprimljeno 752. Također, provodi se nadzor primjene zakonodavne regulative poduzimanjem odgovarajućih mjera u vidu zapisnika i rješenja. Jedna od aktivnosti HNB-a je i analiziranje i ispitivanje praksi pružatelja usluga koje se provode u slučajevima u kojima se pokaže da prakse nisu primjerene, a ne postoji zakonodavni okvir koji omogućuje sankcioniranje takvog ponašanje, HNB se odlučuje za izdavanje preporuka koje nisu obvezujuće. Tako je gđa Levar istaknula Preporuku kreditnim institucijama za dostavljanje ugovorne dokumentacije potrošačima i Preporuku o postupanju pri odobravanju nestambenih kredita potrošačima. Vezano uz financijsku edukaciju navela je kako je tijekom 2019. godine evidentiran 1.441 polaznik na temu financijske edukacije, te kako je 2.095 učenika, studenata i profesora sudjelovalo predavanjima o temama iz djelokruga nadležnosti HNB-a. Istaknula je i Dan otvorenih vrata HNB-a tijekom kojega je više od 400 zainteresiranih građana prisustvovalo edukaciji o zaštitnim obilježjima novčanica kune. Od ostalih aktivnosti istaknuto je sudjelovanje u radu tijela Europske unije (Europske središnje banke, Europskog nadzornog tijela za bankarstvo), kao i kontinuirana suradnja s ostalim dionicima provođenja politike zaštite potrošača.

G. Damjan Saridžić je održao prezentaciju pod nazivom „Jednostavni postupak stečaja potrošača“. Uvodno je istaknuo kako je jednostavni postupak stečaja potrošača, stečajni postupak ograničen na dio potrošačevih vjerovnika, a provodi se nad imovinom potrošača koji imaju blokirane račune neprekidno duže od tri godine, te čiji iznos glavnice duga iznosi do 20.000 kuna. Jednostavni postupak stečaja potrošača po službenoj dužnosti pokreće Financijska agencija (dalje u tekstu: FINA) prema svojim evidencijama, nakon što se potrošaču omogući da se izjasni je li suglasan s provođenjem postupka (poziv potrošaču na očitovanje). Ukoliko se potrošač očituje da je suglasan s provođenjem postupka, odnosno ako se prema odredbama Zakona o stečajnom postupku smatra da je potrošač suglasan da se provede taj postupak, FINA

u elektroničkom obliku podnosi nadležnom sudu prijedlog za provedbu jednostavnog postupka stečaja potrošača. Zatim je pojasnio tijek jednostavnog postupka stečaja potrošača, ovisno o tome da li je vrijednost unovčive imovine potrošača manja ili veća od 10.000 kuna. Vezano uz status provedbe jednostavnog postupka stečaja potrošača, FINA je otpremila poziv prema 127.362 potrošača (stanje na dan 14. listopada 2019. godine), od kojih je 11.641 potrošača izjavio kako želi da se u odnosu na njihovu imovinu provede postupak, a 28.226 potrošača je izjavilo kako to ne želi. Općinski sudovi su do 16. listopada 2019. godine zaprimili ukupno 90.179 predmeta, od kojih je 22.168 (25%) riješeno, a 68.011 predmeta (75%) nije riješeno. Kod 3.296 potrošača je deblokiran račun (stanje na dan 23.10.2019. godine) nakon što im je FINA poslala poziv za očitovanje, a od ovog broja 2.326 potrošača je poslan prijedloga za otvaranje postupka sudu jer su za to imali osnove. Od navedenog broja potrošača, na dan 23.10.2019. godine ponovno je blokirano 80 potrošača. Od početka primjene jednostavnog postupka stečaja potrošača broj blokiranih građana se smanjio s 320.000 na 242.000, a ukupni dug s osnove glavnice smanjio se s 42 milijarde kuna na nešto manje od 17 milijardi kuna.

Gđa Filipović Grčić je održala prezentaciju pod nazivom „Aktivnosti tržišne inspekcije u 2019. godini“. Uvodno je članove Vijeća izvijestila kako je od 1. travnja 2019. godine tržišna inspekcija izdvojena iz Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta i nastavila je u kontinuitetu obavljati svoje aktivnosti u sustavu Državnog inspektorata. U razdoblju od 1. siječnja do 1. studenoga 2019. godine provedeno je ukupno 11.618 nadzora, od čega su prilikom 2.823 nadzora pronađene određene nepravilnosti. Zatim je iznijela podatke o broju prijava potrošača po područnim jedinicama, kao i podatke o prijavama riješenim u korist potrošača. U 2019. godini tržišni inspektori su kontrolirali odredbe Zakona o zaštiti potrošača vezano za isticanje cijena proizvoda i pružanja usluga, prodajnih uvjeta, obavijesti o načinu podnošenja prigovora, zatim su provodili nadzore pružanja usluga namijenjenih potrošačima, nadzore poslovanja trgovaca u pogledu nepoštene poslovne prakse, nadzore prodaje proizvoda i /ili usluga na daljinu (uz naglasak na prodaju putem interneta), nadzore posebnih oblika prodaje te nadzore pružatelja javnih usluga. Zatim je iznijela pojedine ciljne aktivnosti tržišne inspekcije u području zaštite potrošača koje su bile usmjerene prema pružanju javnih usluga, i to vodoopskrbe i odvodnje, prikupljanja miješanog komunalnog i biorazgradivog komunalnog otpada, distribucije i opskrbe energije i prirodnog plina. Od ukupno provedenih nadzora utvrđeno je 36,53 % nepravilnosti koje su se odnosile na situacije u kojima trgovci nisu omogućili potrošačima upoznavanje unaprijed sa svojim općim uvjetima poslovanja i uvjetima korištenja javnih usluga, na svojim mrežnim stranicama nisu objavili iste, nisu osnovali povjerenstvo za reklamacije potrošača, nisu istaknuli obavijest o načinu podnošenja prigovora, obračun usluge proveden je suprotno cjeniku i dr. Prilikom nadzora posebnih oblika prodaje, uključujući sezonska sniženja (zimsko i ljetno sniženje 2019. godine), od ukupno 819 inspekcijskih nadzora, utvrđeno je 16% povreda. Prilikom ciljanih nadzora isticanja cijena, prodajnih uvjeta te pružatelja usluga popravka, od ukupno 248 nadzora, utvrđeno je 19% povreda. Kao najčešće povrede Zakona o zaštiti potrošača navela je: nepriznavanje, odnosno ograničavanje prava potrošača s naslova odgovornosti za materijalne nedostatke i jamstva za ispravnost prodane stvari, nepoštenu poslovnu praksu trgovca, nepoštivanje obveza pri oglašavanju i prodaji robe i usluga na daljinu, nepravilno i/ili nepotpuno isticanje cijena proizvoda, neispunjenje ugovora, nepoštivanje obveza trgovca pri pružanju usluga popravka

i/ili održavanja proizvoda, te neodgovaranje na pisani prigovor potrošača. Zatim je ukratko predstavila podatke o provedenim nadzorima u području sigurnosti proizvoda, ističući kako je tijekom 2019. godine objavljeno 8 RAPEX notifikacija, koje su se odnosile na električnu opremu i uređaje koji su povučeni s tržišta.

Zatim su članovi Vijeća izviješteni o provedbi projekta Prosafe JA2016, koji je započeo 2017. godine. Tijekom 2019. godine tržišna inspekcija je u sklopu navedenoga projekta sudjelovala u aktivnostima nadzora tržišta opreme za djecu, električnih alata, električnih aparata za njegu kose, osobne zaštitne opreme, te u razvoju metoda i modula koji služe kao potpora tijelima za nadzor tržišta (analiza rizika i kontinuirano unaprjeđenje sustava nadzora nad tržištem). Nakon toga je članovima Vijeća predstavljen projekt CASP 2019 (Koordinirane aktivnosti u području sigurnosti proizvoda 2019.) u kojemu tržišna inspekcija sudjeluje u koordinaciji s drugim državama članicama i Europskom komisijom u aktivnostima nadzora tržišta dječjih sjedalica za bicikle, punjača i osobnih prijevoznih sredstava. Na kraju izlaganja gđa Filipović Grčić je predstavila provedbu zajedničkih aktivnosti država članica u nadzoru tržišta u području energetske učinkovitosti i eko-dizajna proizvoda povezanih s energijom. Projekt pod nazivom "Energy Efficiency Compliant Products 2018 (EEPLIANT3)" provodit će se od 2019. do 2022. godine, a u okviru navedenog projekta tržišna inspekcija provodit će nadzore i uzorkovanja klimatizacijskih uređaja, ventilatora i rasvjetnih tijela.

Ad 4. Razno

Nakon održanih prezentacija gđa Mikuš Žigman je konstatirala kako provedena rasprava govori u prilog tome da naredne sjednice Vijeća budu tematske. Također je najavila kako je sljedeća sjednica Vijeća planirana za 1. kvartal 2020. godine, te je pozvala sve dionike na zajednički rad i doprinos u daljnjem jačanju ovog važnog područja, pri tome naglasivši kako je u narednom razdoblju potrebno započeti izradu novog Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine, a koji mora biti zajednički rezultat svih dionika te usklađen sa brzorastućim globalnim rastom trgovine i novih tehnologija kojima se potrošači služe. Članove Vijeća pozvala je i na sudjelovanje u obilježavanju Svjetskog dana prava potrošača, koji će se u Republici Hrvatskoj obilježiti 16. ožujka 2020. godine. Od strane gđe Mikuš Žigman najavljene su i izmjene Poslovnika o radu Vijeća, o čemu će članovi biti pravodobno izviješteni.

Nakon toga je gđa Kolesar predložila održavanje jedne kratke tematske sjednice na kojoj bi se dale smjernice vezano uz izradu novog Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine, predstavilo bi se Izvješće o radu Nacionalnog vijeća za razdoblje od 2017. do 2019. godine, a bila bi to prilika za definiranje uloge i djelokruga rada Vijeća, kao i dogovoriranja oko smjernica za rad u 2020. godini.

Navedeni prijedlozi su stavljeni na raspravu, te je gđa Mikuš Žigman, nakon što predmetno nije dodatno komentirano od strane drugih članova, konstatirala kako Ministarstvo svake godine podnosi Izvješće o radu Vijeća Vladi Republike Hrvatske, te će zatraženo Izvješće o radu Vijeća za razdoblje od 2017. do 2019. godine biti dostavljeno članovima Vijeća.

Zahvalivši svim članovima Vijeća na sudjelovanju i predstavljanju aktivnosti institucija koje zastupaju, gđa Mikuš Žigman je zaključila 9. sjednicu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.

Sjednica je završena u 13.20 sati.


TAJNIK



Vladimir Glavač



PREDSJEDNICA



Natasa Mikuš Žigman