



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA

KLASA: 330-01/19-01/1027
URBROJ: 517-08-3-2-1-24-14
Zagreb, 20. svibnja 2024.

PREDMET: Zapisnik sa 15. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača

Dana 13. svibnja 2024., u Velikoj dvorani Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja, Ulica grada Vukovara 78, održana je 15. sjednica Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (dalje u tekstu: Vijeće). Sjednica je započela u 12:00 sati.

Predsjednik Vijeća, državni tajnik Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja (dalje u tekstu: MINGOR), g. Hrvoje Bujanović pozdravio je prisutne članove Vijeća, nakon čega je izvijestio članove Vijeća o svim važnijim aktivnostima u području zaštite prava potrošača koje je Ministarstvo provodilo od posljednje održane sjednice Vijeća.

Vežano za Zakon o predstavničkim tužbama, predsjednik Vijeća naglasio je da je Ministarstvo 4. travnja 2024., donijelo Odluku o odabiru udruga i drugih oblika udruživanja udruga za zaštitu potrošača i uvrštavanju istih na Popis ovlaštenih tijela za podnošenje predstavničke tužbe, uz već ranije izabrana javnopravna tijela (Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja, Ministarstvo poljoprivrede, Ministarstvo turizma i sporta, Ministarstvo financija, Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, Agencija za obalni linijski pomorski promet i Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti). Tom Odlukom odabrane su tri udruge koje imaju mogućnost podnošenja predstavničkih tužbi a one su:

1. Društvo potrošača Međimurja
2. Udruga Franak
3. Društvo Potrošačica.

Istaknuo je da će odabir udruga i uvrštavanje istih na Popis ovlaštenih tijela za podnošenje predstavničkih tužbi doprinijeti osnaživanju udruga i njihova rada te omogućiti potrošačima da posredstvom odabranih udruga pokreću domaće ili prekogranične postupke za zaštitu kolektivnih prava i interesa.

U pogledu pretpristupnog procesa Republike Hrvatske OECD-u spomenuo je sastanak kojeg je Ministarstvo održalo s OECD-ovim Odborom za potrošačku politiku 11. travnja 2024. u Parizu. Na predmetnom sastanku prezentiran je napredak Republike Hrvatske a predstavnici Odbora istaknuli su zadovoljstvo napretkom u smislu udovoljavanja OECD-ovim preporukama iz područja potrošačke politike i sigurnosti proizvoda.

Također, istaknuo je i sudjelovanje na Consumer Summitu i neformalnom sastanku ministara nadležnih za politiku zaštite potrošača u Bruxellesu, zajedno s predstavnicama Ministarstva koje obavljaju poslove vezane uz potrošačku politiku, koji su održani 18. i 19.

travnja 2024. Na neformalnom sastanku raspravljalo se o nizu tema koje su se pokazale ključnim u svrhu postizanja visoke razine zaštite prava potrošača, kao što su rješavanje problema sve brojnijih prijevornih postupanja prilikom prodaje rabljenih vozila, pitanje postizanja većeg stupnja održivosti prilikom pakiranja robe u odgovarajuću ambalažu, izazovi umjetne inteligencije u potrošačkom segmentu te kako unaprijediti razinu financijske pismenosti na EU razini.

Nakon uvodnog dijela predsjednik Vijeća g. Bujanović krenuo je na utvrđivanje broja prisutnih članova te je konstatirao kako imamo kvorum.

15. sjednici Vijeća prisustvovali su: Hrvoje Bujanović (MINGOR), Branka Augustinović (MINGOR), Danijela Marković Krstić (MINGOR), Anda Kostijal (MINGOR), Petra Jurina (Ministarstvo pravosuđa i uprave), Ivan Mučnjak (Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga), Ivona Bačelić Grgić (Hrvatska gospodarska komora), Danijela Osrečak Perić (Ministarstvo turizma i sporta), Sanja Kolarić Kravar (Ministarstvo poljoprivrede), Andro Marčev (Hrvatska agencija za mrežne djelatnosti), Marina Lovrić (Državni inspektorat), Miro Križan (Agencija za elektroničke medije), Sanja Radović (MINGOR), Sanja Ivelj (MINGOR), Kristina Radić Sudar (Matica hrvatskih sindikata), Ivana Ravlić Ivanović (Ministarstvo financija), Goran Aleksić (Udruga Franak), Krešimir Sever (Nezavisni hrvatski sindikati), Hrvoje Tomljenović (Ministarstvo zdravstva), Mirko Kučina (Ministarstvo unutarnjih poslova), Momir Karin (Ministarstvo znanosti i obrazovanja).

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

1. Martina Meglič Šmid, tajnica Vijeća (MINGOR)
2. Marin Lastrić, zamjenik tajnice Vijeća (MINGOR)
3. Dubravka Radanović, (MINGOR)
4. Đema Bartulović (MINGOR)
5. Damir Vunić (Hrvatska udruga banaka)
6. Boris Makšijan (MINGOR)
7. Ivana Adžaga (Državni inspektorat)
8. Ivana Cestarić Bašić (HACZ)
9. Romana Ožir (HNB).

Nakon utvrđivanja kvoruma predsjednik Vijeća krenuo je na utvrđivanje dnevnog reda. Naglasio je da nije pristigla niti jedna dopuna dnevnog reda te je uslijedilo glasovanje o dnevnom redu 15. sjednice Vijeća.

Slijedom navedenog, dnevni red 15. sjednice Vijeća glasio je :

- 1. Usvajanje zapisnika sa 14. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača**
- 2. Putovanja u paket aranžmanima**
- 3. Izvješće o provedbi godišnjeg programa NVZP-a i Novi program rada 2025.-2028.**
- 4. Razno.**

Predsjednik Vijeća g. Bujanović naveo je da je zapisnik sa 14. sjednice Vijeća dostavljen svim članovima Vijeća 19. veljače 2024. u svrhu dostave komentara i primjedaba u roku od 14 dana od dana zaprimanja zapisnika. Zapisnik je potpisan s danom 12. ožujka i objavljen na stranicama Središnjeg portala za potrošače 22. ožujka.

Točka 2. dnevnog reda stavljena je na raspravu. Budući da se nije bilo komentara, točka je stavljena na glasovanje i jednoglasno je usvojena.

Nakon toga se prelazi na 2. točku dnevnog reda, *Putovanja u paket aranžmanima*.

Gđa. Danijela Osrečak Perić (Ministarstvo turizma) održala je prezentaciju pod nazivom *Putovanja u paket aranžmanima*. Na početku je napomenula da Zakon o pružanju usluga u turizmu uređuje usluge u turizmu te usluge turističkih agencija a jedina usluga koju može pružati samo turistička agencija je organizacija, prodaja, provedba i posredovanje u prodaji paket aranžmana.

Ističe da paket aranžmane čini kombinacija najmanje dviju različitih vrsta usluga putovanja za potrebe istog putovanja ili odmora a kada se govori o usluzi putovanja to su prijevoz, smještaj i neka druga vrsta usluge, primjerice najam automobila.

Prava putnika iz ugovora o paket aranžmanu su prijenos ugovora na drugog putnika, izmjena cijene, izmjena ostalih uvjeta ugovora o putovanju u pakete aranžmanu, raskid ugovora i pravo odustajanja prije početka paket aranžmana, sniženje cijene i naknada štete zbog nesukladnosti, stupanje u kontakt s organizatorom putem prodavatelja i obveza pružanja pomoći te zaštita u slučaju nesolventnosti.

Putnik ima pravo podnijeti pisani prigovor turističkoj agenciji koja je dužna putniku odgovoriti na pisani prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimanje prigovora. U slučaju sporova i pritužbi putnika na poslovanje putničkih agencija putnici se mogu obratiti Državnom inspektoratu, pokrenuti postupak pred jednim od notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova ili mogu podnijeti privatnu tužbu.

Nadalje, spominje da je u trenutno na razini Vijeća EU revizija Direktive o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima s ciljem da se ojača razina zaštite potrošača, u svakom trenutku, pa tako i u slučaju velike krize, uz poboljšanje funkcioniranja unutarnjeg tržišta u sektoru paket aranžmana.

Nakon završenog izlaganja gđe. Osrečak Perić, predsjednik Vijeća otvara sjednicu za pitanja.

Gđa. Anda Kostijal (MINGOR) postavlja pitanje kada se može očekivati stupanje na snagu izmjena Direktive te koji je rok transpozicije.

Gđa. Osrečak Perić je pojasnila da je rok za transpoziciju u prijedlogu 18 plus 6 i da su se kroz raspravu otvorila mnoga pitanja te se iz tog razloga ne može predvidjeti točan rok.

Gđa. Kostijal postavlja dodatno pitanje vezano za povezane putne aranžmane, zanima je da li se na razini Vijeća EU-a razmišlja o ukidanju povezanih putnih aranžmana obzirom da su izrazito kompleksni i teško primjenjivi.

Gđa. Osrečak Perić odgovara da je na sastancima Vijeća bilo rasprave o takvoj inicijativi ali da će se još vidjeti hoće li se to zaista i dogoditi.

Prelazi se na točku 3. dnevnog reda, *Izvješće o provedbi NPZP-a i novi NPZP za razdoblje od 2025. do 2028.*

Vezano za Izvješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021.-2024. predsjednik Vijeća g. Bujanović napominje da se bliži kraj razdoblja trajanja programa, da će se krenuti s izradom Izvješća te moli prisutne da započnu s pripremom dokumentacije kao bi pravovremeno mogli dostaviti podatke o izvršavanju aktivnosti iz svojih nadležnosti koje su predviđene Nacionalnim programom.

Što se tiče izrade novog Nacionalnog programa zaštite potrošača za novo četverogodišnje razdoblje od 2025. do 2028., predsjednik Vijeća rekao je kako Ministarstvo trenutno radi na izradi ciljeva, mjera i prioritetnih područja te aktivnosti u provođenju politike zaštite potrošača, koji će biti u skladu s prioritetima Europske unije, ali i sadržavati određene specifičnosti potrošačke politike u Republici Hrvatskoj te naglašava kako će biti potreban doprinos svih članova i da je Ministarstvo otvoreno za sve prijedloge vezane za izradu predmetnog programa.

Prelazi se na posljednju točku dnevnog reda, *Razno.*

Predsjednik Vijeća g. Bujanović najavljuje izradu komunikacijske strategije Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača koja za cilj ima postizanje veće vidljivosti, učinkovitosti i operativnosti u radu Nacionalnog vijeća.

Također, ističe da je Ministarstvo elektroničkom poštom zaprimilo prigovor g. Tomislava Lončara, predsjednika HUZP-a, koji se tiče indeksacije cijena i nemogućnosti raskida ugovora bez plaćanja penala od strane korisnika usluga teleoperatera koji je upućen HAKOM-u, te je Ministarstvu proslijeđen na znanje. Budući da se u mailu g. Lončara navodi kako postupanje određenih teleoperatera može sadržavati elemente protupravnog postupanja, daje riječ g. Andri Marčevu, predstavniku HAKOM-a, kako bi razjasnio navedenu problematiku.

G. Marčev (HAKOM) odgovara da su teleoperateri temeljem sudske odluke uveli u svoje opće uvjete mogućnost indeksacije cijena. Navodi da je HAKOM naložio teleoperaterima da, s obzirom da se radi o nepovoljnim izmjenama općih uvjeta za krajnjeg korisnika, moraju omogućiti raskid ugovora korisnicima u roku od 2 mjeseca te o tome moraju informirati korisnike kao i o svim izmjenama općih uvjeta. Nadalje, dodatno je uvedeno da prilikom zasnivanja novih ugovora teleoperater jasno na zahtjevu mora navesti da je tarifa podložna indeksaciji, odnosno da u slučaju inflacije može doći do izmjene cijene. Ističe, navedena mogućnost van je utjecaja regulatora te je utemeljena je na sudskoj presudi Europskog suda koja se mora poštovati te tako nije bilo nikakve mogućnosti da se ne dopustiti uvođenje indeksacije. U sudskoj presudi je navedeno ukoliko je korisnik upoznat s tom mogućnošću u općim uvjetima da nema pravo na raskid ugovora jer ga je teleoperater s time upoznao, a on je na te uvjete pristao. Za kraj ističe, korisniku koji potpiše takav ugovor može se dogoditi da se susretne s izmjenom cijena za vrijeme trajanja ugovora.

Predsjednik Vijeća g. Bujanović otvara raspravu.

G. Goran Aleksić (Udruga Franak) javlja se za riječ te napominje da u ugovoru mora pisati da je indeksacija moguća a da su to teleoperateri napravili na način da su tijekom ugovora samo obavijestili potrošače da će doći do indeksacije cijena, nisu ugovorili ponovno. U novim ugovorima indeksacija stoji, ali u starima ne. Smatra da ukoliko teleoperateri nisu ankesno ugovorili s potrošačima da se je to vrlo diskutabilno. G. Marčev je na to odgovorio da se ne može složiti s navedenom konstatacijom, budući da su opći uvjeti ugovora integralni dio ugovora, te kako su se odredbe općih uvjeta mijenjale, o čemu je potrošač obaviješten, time se mijenjao i ugovor, te stoga nije potrebno aneksiranje istog.

Zamjenica predsjednika Vijeća gđa. Branka Augustinović (MINGOR) za kraj ponavlja, a vezano za novi program NPZP-a, da će Ministarstvo svim članovima poslati draft novog programa kako bi članovi Vijeća isti nadopunili sa svojim prioritetima. Što se tiče Izvješća o provedbi NPZP-a kazala je da će Ministarstvo poslati dopis u kojem će se tražiti da se navedu aktivnosti koje su dosad odrađene. Vezano za komunikacijsku strategiju, koja će se raditi za dvogodišnje razdoblje, ističe da Ministarstvo trenutno radi na njenoj izradi, da će koordinatorica izrade strategije ispred MINGOR-a biti gđa Đema Bartulović te će se početni prijedlog dostaviti svim članovima na dopunu i komentare.

Na kraju je predsjednik Vijeća zahvalio svima na sudjelovanju i zaključio 15. sjednicu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.

Sjednica je završena u 12:50 sati.

Zapisnik pripremila:
TAJNICA VIJEĆA
Martina Meglič Šmid



