



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA

KLASA: 330-01/19-01/1027
URBROJ: 526-07-01-03-25-17
Zagreb, 22. travnja 2025.

PREDMET: Zapisnik sa 17. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača

Dana 17. travnja 2025., u Velikoj dvorani Ministarstva gospodarstva, Ulica grada Vukovara 78, održana je 17. sjednica Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (dalje u tekstu: Vijeće). Sjednica je započela u 11:00 sati.

Predsjednik Vijeća, državni tajnik Ministarstva gospodarstva (dalje u tekstu: MINGO), g. Goran Romek pozdravio je prisutne članove Vijeća nakon čega je krenuo da utvrđivanje broja prisutnih članova te je konstatirao postojanje kvoruma za održavanje sjednice.

17. sjednici Vijeća prisustvovali su sljedeći članovi Vijeća: Goran Romek (MINGO), Branka Augustinović (MINGO), Danijela Marković Krstić (MINGO), Anda Kostijal (MINGO), Mirko Kučina (Ministarstvo unutarnjih poslova), Sanja Kolarić Kravar (Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i ribarstva), Hrvoje Tomljenović (Ministarstvo zdravstva), Ivan Mučnjak (Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga), Andro Marčev (Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti), Snježana Levar (Hrvatska narodna banka), Vedrana Filipović-Grčić (Državni inspektorat), Ivona Bačelić Grgić (Hrvatska gospodarska komora), Marijana Filipić (Hrvatska udruga poslodavaca), Marko Baretić (Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu), Paula Poretti (Pravni fakultet Sveučilišta u Osijeku), Krešimir Sever (Nezavisni hrvatski sindikati), Kristina Radić Sudar (Matica hrvatskih sindikata), Ana Knežević (HUZP), Gordana Lukić (ROZP), Goran Aleksić (Udruga Franak), Vjekoslav Jukić (MINGO), Ivana Ištuk (Ministarstvo demografije i useljništva), Bože Tomić (HOK).

Sjednici Vijeća prisustvovala su i sljedeće osobe koje nisu članovi Vijeća: Martina Meglić Šmid, tajnica Vijeća (MINGO), Marin Lastrić, zamjenik tajnice Vijeća (MINGO), Jagoda Novak (MINGO), Dubravka Radanović (MINGO), Amalija Jurin Nonković (Ministarstvo financija), Lucija Reicher (Hrvatska udruga banaka), Ivana Car (Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije), Ana Grdenić (Hrvatska energetska regulatorna agencija).

Nakon utvrđivanja kvoruma predsjednik Vijeća krenuo je na utvrđivanje dnevnog reda. Konstatirao je da nisu zaprimljene dopune dnevnog reda.

Slijedom navedenog, dnevni red 17. sjednice Vijeća glasio je:

1. Usvajanje zapisnika sa 16. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača
2. Prijedlog nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2025. do 2028. prije pokretanja zakonodavne procedure
3. Izvješće o napretku predpristupnih pregovora za ulazak Republike Hrvatske u OECD
4. Razno

Dnevni red jednoglasno je usvojen nakon čega se je krenula rasprava po pojedinim točkama dnevnog reda.

Vezano za prvu točku dnevnog reda, *Usvajanje zapisnika sa 16. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača*, predsjednik Vijeća g. Romek istaknuo je da je zapisnik sa 16. sjednice Vijeća dostavljen svim članovima Vijeća 2. travnja 2025. te da nije zaprimljena niti jedna primjedba u roku od 14 dana od dana zaprimanja Zapisnika.

Točka 1. dnevnog reda stavljena je glasovanje i Zapisnik sa 16. sjednice jednoglasno je usvojen.

Usvajanjem zapisnika prelazi se na 2. točku dnevnog reda, *Prijedlog nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2025. do 2028. prije pokretanja zakonodavne procedure*.

Predsjednik Vijeća g. Romek zahvalio je svima na dostavljenim podacima i doprinosu te je prepustio riječ gđi Jagodi Novak (MINGO) kako bi prezentirala završni Prijedlog nacionalnog programa.

Gđa Novak istaknula je da je Prijedlog nacionalnog programa dan na znanje članovima Vijeća kao okvir i koncipiran je na način da se lako prati i izvještava uz naglasak na sadržaju i konkretnosti. Ministarstvo je ponudilo svoje mjere i dalo primjere te su po tome obrascu sva druga tijela iznosila svoje mjere.

Nakon izlaganja gđe Novak, predsjednik Vijeća g. Romek otvorio je raspravu.

G. Goran Aleksić (Udruga Franak) javio se za riječ vezano za mjeru 4.10. Prijedloga nacionalnog programa te postavlja pitanje je li moguće da se u suradnička tijela doda i Ministarstvo gospodarstva.

Gđa Anda Kostijal (MINGO) odgovara da Ministarstvo gospodarstva može biti sunositelj ukoliko se radi o tehničkoj potpori.

Gđa Snježana Levar (HNB) nadovezala se na prethodno istaknutu mjeru te je upozorila na rizike uključivanja u takve kampanje koje potiču potrošače na podizanje tužbi jer potrošači mogu pogrešno shvatiti uključivanje institucija u propagiranje takvih tužbi te mogu očekivati da će, ukoliko podignu tužbu, ostvariti svoja prava. Naglasila je da je dobro osvještavati potrošače o njihovim pravima i mehanizmima za ostvarivanje tih prava, ali ako u okviru mjera imamo broj podignutih tužbi, takav pokazatelj mogao bi kod potrošača probuditi nerealna očekivanja.

Predsjednik Vijeća g. Romek odgovorio je da je cilj dodatno informiranje potrošača i istaknuo da je indikator „*povećan broj podignutih tužbi za ostvarivanje pojedinačnih prava*“ nezgodno nazvan te je predložio da se preimenuje u „*povećan broj informiranih potrošača za ostvarivanje pojedinačnih prava*“.

G. Aleksić se složio s prijedlogom.

Gđa Ana Knežević (HUZP) javila se za riječ. Istaknula je primjedbu na mjeru 1.1. Prijedloga nacionalnog programa. Navodi da je prijedlog HUZP-a je bio da budu izmjene i dopune Zakona o obveznim odnosima posebno u onom dijelu u kojem se Zakon o zaštiti potrošača poziva na primjenu odredbi materijalnih nedostataka i jamstva Zakona o obveznim odnosima te postavlja pitanje zašto prijedlog nije uvažen. Također, postavlja pitanje zašto udruge za zaštitu potrošača nisu navedene kao suradnička tijela, obzirom da imaju iskustva na temelju svakodnevnih pritužbi potrošača na tu temu te je predložila da se udruge uvrste u suradnička tijela. Nadalje, vezano za mjeru 2.4. *Oснаživanje kapaciteta Centra za mirenje pri HGK* predložila je i uvrštavanje Suda časti pri HGK. Istaknula je da je loše što Sud časti pri HGK ne postoji već nekoliko godina a radilo se vrlo kvalitetnoj instituciji za alternativno rješavanje sporova. Što se tiče posebnog cilja *Oснаživanje mehanizama nadzora nad tržištem u cilju zaštite potrošača*, predložila je da se udruge za zaštitu potrošača uvrste pod suradnička tijela. Isto tako, tražila je da se pod suradnička tijela uvrste udruge za zaštitu potrošača na mjestima na kojima je naveden HAKOM. Što se tiče mjere 4.5. *Razvoj edukativnih materijala i informiranje putem suvremenih kanala informiranja* udruge za zaštitu potrošača stavljene su kao nositelji a nisu im omogućena financijska sredstva a udruge za zaštitu potrošača nemaju financijska sredstva da bi isto financirala iz vlastitih sredstava. Predlaže da se navede izvor financiranja.

Gđa Kostijal odgovorila je na pitanja i prijedloge koje je navela gđa Knežević. Što se tiče ADR-a, istaknula je da se u potpunosti slaže s gđom Knežević. Naime, smatra da su Sud časti pri HOK-u i Sud časti pri HGK, koji je u statusu mirovanja, izuzev Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje koji izvrsno obavlja svoj posao, najefikasnija tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Napomenula je da je i unutar pregovora s OECD-om jedna od dugoročnih preporuka ponovno uspostavljanje i nastavak rada Suda časti HGK te Ministarstvo radi na tome i nada se da će ishod biti uspješan. Nadalje, što se tiče izvora financiranja istaknula je da razumije da su udruge za zaštitu potrošača u nezavidnoj poziciji, međutim, smatra da ukoliko udruge za zaštitu potrošača planiraju provesti određenu mjeru moraju imati osigurana sredstva kojima će to i učiniti. Ako cilj nije dovoljno dobro razrađen, predlaže da ga udruge za zaštitu potrošača prilikom dostave preliminarne mišljenja korigiraju ili da napišu ono što odgovara njihovoj trenutnoj financijskoj situaciji.

Predsjednik Vijeća g. Romek odgovorio je gđi Knežević vezano za uključivanje udruge za zaštitu potrošača kao suradničkih tijela gdje je rekao da će traženo biti nadopunjeno, u slučaju da tijela koja su nositelji pojedine aktivnosti na to pristanu.

Nadalje, gđa Lucija Reicher (Hrvatska udruga banaka) javila se za riječ vezano za predloženu mjeru 4.10. te je istaknula da su pretpostavke za provedbu navedene mjere vrlo neprecizno sročene. Navela je da je jasno kako je potrebno informirati potrošače o njihovim pravima ali ono što je važnije jest informirati potrošače o onim pravima koje oni doista imaju te kako ih mogu ostvariti. Napomenula je da je prvi opis mjere neprecizan i navodi na krive zaključke.

G. Aleksić odgovora da su pravna shvaćanja ujednačena kao pravna praksa na Vrhovnom sudu. Naglasio je da nema razloga da se nešto što je presudio Vrhovni sud ne kaže u javnosti, putem institucija ili udruga za zaštitu potrošača. Tvrdi da u svojoj dosadašnjoj praksi nikada nije nikoga naveo na pogrešan put te svi koje su informirali o ustaljenoj sudskoj praksi dobili su sudske presude u svoju korist ili će ih tek dobiti.

Nadalje, gđa Gordana Lukić (ROZP) postavlja pitanje vezano za mjeru 6.2. gdje su udruge za zaštitu potrošača stavljene kao nositelji te aktivnosti a željeli bi biti uvršteni kao suradnička tijela jer udruge nemaju instrumenata prikupljati podatke osim postavljanja pitanja preko telefonskog poziva.

Gđa Novak odgovara da je jasna intencija uduga za zaštitu potrošača ali da udruge za zaštitu potrošača mogu same detektirati one skupine stanovništva najizloženije ranjivosti u različitim kategorijama potrošnje te na temelju tih podataka mogu izraditi preporuke koje zatim mogu poslati Ministarstvu ili izložiti na konferenciji.

Sljedeća se za riječ javila gđa Kristina Radić Sudar (Matica hrvatskih sindikata) koja postavlja pitanje vezano za mjeru 6.1. je li Vladi u planu i kada donijeti Odluku o objavi web cjenika na mrežnim stranicama trgovaca?

Zamjenica predsjednika gđa Branka Augustinović (MINGO) odgovorila je da je Odluka izrađena te je trenutno na međuresornom usuglašavanju i nježno se donošenje očekuje u narednim tjednima.

Budući da nije bilo dodatnih primjedbi te da se po ovoj točki nije glasalo, predsjednik Vijeća g. Romek zaključio je raspravu.

Sljedeća točka dnevnog reda bilo je *Izvješće o napretku predpristupnih pregovora za ulazak Republike Hrvatske u OECD.*

Pod navedenom točkom gđa Kostijal istaknula je da je Republika Hrvatska još uvijek u predpristupnim pregovorima ali da su ti pregovori formalnopravno završeni jer je za najbitnije preporuke OECD-a dobiveno zeleno svjetlo. Međutim, napomenula je da je predsjednik Odbora za potrošačku politiku tražio da se dostavljaju periodička izvješća o 11 dugoročnih preporuka koje je OECD dao u svrhu poboljšanja potrošačke politike u RH. Isto tako, pohvaljen je napredak Hrvatske u ispunjenju preporuka, te je istaknuto da se i druge članice Odbora mogu ugledati na Hrvatsku u pogledu istaknutih dobrih praksi u vezi poboljšanja politike zaštite potrošača.

Budući da nije bilo komentara, prelazi se na posljednju točku dnevnog reda, *Razno.*

Gđa Knežević javila se za riječ te je postavila pitanje kada će se preostale 3 točke dnevnog reda, koje su predložili a koje nisu stavljene pod točke dnevnog reda, staviti na dnevni red sjednice.

Zamjenica predsjednika gđa Augustinović odgovorila je da će na sljedećoj sjednici, čije se sazivanje planira održati u lipnju, jedna od točaka dnevnog reda biti izvješće Državnog inspektorata a preostale 2 predložene točke održat će se na narednim sjednicama.

Budući da nije bilo dodatnih komentara, predsjednik Vijeća g. Romek zahvalio se svima na dolasku i zaključio 17. sjednicu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.

Sjednica je završena u 11:40 sati.

Zapisnik pripremila:

TAJNICA VIJEĆA
Martina Meglič Šmid



Zapisnik odobrio:

PREDSJEDNIK VIJEĆA
Goran Romek

