



REPUBLIKA HRVATSKA  
**MINISTARSTVO GOSPODARSTVA**

**KLASA:** 330-01/19-01/1027

**URBROJ:** 526-07-01-03-25-15

Zagreb, 1. travnja 2025.

**PREDMET: Zapisnik sa 16. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača**

Dana 13. ožujka 2025., u Velikoj dvorani Ministarstva gospodarstva, Ulica grada Vukovara 78, održana je 16. sjednica Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (dalje u tekstu: Vijeće). Sjednica je započela u 12:00 sati.

Predsjednik Vijeća, državni tajnik Ministarstva gospodarstva (dalje u tekstu: MINGO), g. Goran Romek pozdravio je prisutne članove Vijeća nakon čega je prepustio riječ gđi Andi Kostijal koja je izvijestila članove Vijeća o svim važnijim aktivnostima u području zaštite prava potrošača koje je Ministarstvo provodilo od posljednje održane sjednice.

Gđa Kostijal (MINGO) ukratko je izvijestila prisutne o dvjema važnim aktivnostima iz područja zaštite prava potrošača na kojima je Ministarstvo radilo, a to su opća sigurnost proizvoda i ulazak Hrvatske u OECD. Vezano za opću sigurnost proizvoda istaknula je skoro donošenje Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2023/988 o općoj sigurnosti proizvoda koji je u zakonodavnoj proceduri u hitnom postupku s predviđenim rokom donošenja početkom drugog tromjesečja 2025. Što se tiče sadržaja Uredbe o općoj sigurnosti proizvoda, kao najvažniju novinu u odnosu na ranije uređenje opće sigurnosti istaknula je činjenicu da je sada više dionika u lancu opskrbe obvezno osigurati maksimalne zahtjeve sigurnosti proizvoda dok su to prije bili samo proizvođač i distributer, a sada su u tom lancu obuhvaćeni i uvoznik i ovlašteni zastupnik. Također, što se tiče samog provođenja nadzora, pravila koja se odnose na nadzor tržišta postaju stroža, posebice vezano uz Portal Safety Gate (ranije RAPEX) te se uvode posebna pravila o postupanju u slučaju opoziva proizvoda zbog sigurnosti.

Što se tiče druge aktivnosti, odnosno pretpripremne faze pregovora za ulazak Hrvatske u članstvo OECD-a, gđa. Kostijal istaknula je da su formalni pretpripremni pregovori u potrošačkom dijelu zaključeni uz napomenu da moramo i dalje izvještavati o napretku koji se odnosi na 11 dugoročnih preporuka. Napomenula je da smo trenutno u fazi izrade Izvješća o napretku vezano uz ispunjavanje dugoročnih preporuka koji će biti prezentiran na sljedećem sastanku Odbora za potrošačku politiku u travnju ove godine u Parizu.

Nakon uvodnog dijela predsjednik Vijeća g. Romek krenuo je na utvrđivanje broja prisutnih članova te je konstatirao postojanje kvoruma za održavanje sjednice.

16. sjednici Vijeća prisustvovali su članovi Vijeća: Goran Romek (MINGO), Branka Augustinović (MINGO), Danijela Marković Krstić (MINGO), Anda Kostijal (MINGO), Sanja Radović (Ministarstvo zaštite okoliša i zelene tranzicije), Petra Jurina (Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije), Mirko Kučina (Ministarstvo unutarnjih poslova), Marina

Lovrić (Državni inspektorat), Miro Križan (Agencija za elektroničke medije), Ivan Mučnjak (Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga), Andro Marčev (Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti), Snježana Levar (Hrvatska narodna banka), Ivona Bačelić Grgić (Hrvatska gospodarska komora), Marijana Filipić (Hrvatska udruga poslodavaca), Paula Poretti (Pravni fakultet Sveučilišta u Osijeku), Krešimir Sever (Nezavisni hrvatski sindikati), Kristina Radić Sudar (Matica hrvatskih sindikata), Vladimir Šimić (Vijeće za vodne usluge), Ana Knežević (HUZP), Gordana Lukić (ROZP), Goran Aleksić (Udruga Franak), Vjekoslav Jukić (MINGO), Ivana Ištuk (Ministarstvo demografije i useljništva), Ivana Cestarić Bašić (Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo).

Sjednici Vijeća prisustvovala su i sljedeće osobe koje nisu članovi Vijeća: Martina Meglić Šmid tajnica Vijeća (MINGO), Marin Lastrić zamjenik tajnice Vijeća (MINGO), Mirela Skočić (MINGO), Jagoda Novak (MINGO), Amalija Jurin (Ministarstvo financija), Lucija Reicher (Hrvatska udruga banaka).

Nakon utvrđivanja kvoruma predsjednik Vijeća krenuo je na utvrđivanje dnevnog reda. Naglasio je da smo od gđe Ane Knežević dobili nekoliko prijedloga točaka dnevnog reda od kojih smo usvojili Izvješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024., Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2025. do 2028. te Komunikacijsku strategiju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača ali zbog ograničenog vremena kojim raspolažemo i važnosti tema koje su na dnevnom redu, preostali prijedlozi bit će razmotreni prilikom sazivanja sljedeće sjednice.

Slijedom navedenog, dnevni red 16. sjednice Vijeća glasio je:

1. Usvajanje zapisnika sa 15. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača
2. Izvješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024.
3. Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2025. do 2028.
4. Komunikacijska strategija Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača
5. Aktivnosti vezano za zaštitu potrošača radi sprečavanja posljedica inflatornih pritisaka
6. Svjetski dan prava potrošača
7. Razno

Dnevni red jednoglasno je usvojen te se krenulo u raspravu po pojedinim točkama dnevnog reda.

Vezano za prvu točku dnevnog reda, *Usvajanje zapisnika sa 15. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača*, predsjednik Vijeća g. Romek istaknuo je da je zapisnik sa 15. sjednice Vijeća dostavljen svim članovima Vijeća 3. lipnja 2024. u svrhu dostave komentara i primjedaba u roku od 14 dana od dana zaprimanja Zapisnika. Zapisnik je objavljen na stranicama Središnjeg portala za potrošače 18. srpnja 2024.

Točka 1. dnevnog reda stavljena je na raspravu. Budući da se nije bilo komentara, točka je stavljena na glasovanje i Zapisnik sa 15. sjednice jednoglasno je usvojen.

Nakon toga se prelazi na 2. točku dnevnog reda, *Izvješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine.*

Predsjednik Vijeća g. Romek napomenuo je da se tijekom izvještajnog razdoblja provodio čitav niz aktivnosti radi ostvarenja glavnog cilja, a to je promicanje prava potrošača i pravednog tržišnog natjecanja te da su u nacrtu Izvješća prikazani ispunjeni ciljevi i ostvarene aktivnosti i mjere zadane Nacionalnim programom zaštite potrošača za razdoblje 2021. do 2024. Predsjednik Vijeća zahvalio je svima na doprinosu i dostavljenoj dokumentaciji koja je pomogla u izradi Izvješća te je pozvao one koji to još nisu učinili da dostave svoje doprinose u što kraćem roku. Istaknuo je da sukladno Zakonu o zaštiti potrošača postoji obveza podnošenja Izvješća za prethodno razdoblje do kraja II tromjesečja te moli za žurni doprinos.

Predsjednik Vijeća otvorio je raspravu.

G. Goran Aleksić (Udruga Franak) javio se za riječ. Uložio je prigovor naglašavajući da se Vijeće nikada nije bavilo kolektivnom presudom u slučaju Franak, kao niti jedna druga institucija u Republici Hrvatskoj te naglašava da bi se Vijeće trebalo potruditi da osvijesti potrošače i poslovne subjekte koji su imali kredite o njihovim pravima te bi Vijeće u narednom periodu trebalo nešto napraviti po tom pitanju za predmete koji još nisu u zastari, a to su svi oni koji su izvan kolektivne presude u slučaju Franak.

Gđa Ana Knežević (HUZP) javila se za riječ. Upozorava da svaki Nacionalni program treba imati i Operativni program za svaku godinu te da bi se na sjednicama trebalo raspravljati o tekućim problemima i da Nacionalno vijeće treba poduzeti sve kako bi se podigla razina informiranosti potrošača.

Zamjenica predsjednika gđa Branka Augustinović (MINGO) složila se s gđom Knežević u pogledu svrhe i cilja Nacionalnog vijeća da svi zajedno krenemo raditi dobre stvari što ne znači da to nismo radili do sada, međutim, potrebno je sustavno provoditi aktivnosti u svrhu poboljšanja politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj na način da svatko preuzme odgovornost za aktivnosti koje su u nadležnosti pojedinog dionika, te da, u trenutku kada pojedini član uoči da su neke teme ili problemi aktualni, preuzme inicijativu i istakne konkretne prijedloge za poboljšanjem koji bi se raspravili na Vijeću.

Budući da nije bilo dodatnih komentara, prelazi se na točku 3. dnevnog reda, *Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2025. do 2028.*

Predsjednik Vijeća g. Romek istaknuo je da je Ministarstvo izradilo okvirni prijedlog Nacionalnog programa koji je članovima dostavljen uz službeni poziv te je prepustio riječ gđi Jagodi Novak (MINGO) kako bi prezentirala i pojasnila koncept i podatke koje će članovi trebati dostaviti u svrhu izrade Nacionalnog programa.

Gđa Novak je navela mjere koje Ministarstvo vidi kao ciljeve Nacionalnog programa. To su osnaživanje Vijeća NVZP-a kako bi sastali češće te kako bi rasprave bile što relevantnije.

Zatim, institucionalno jačanje ADR mehanizama te nastavak suradnje sa svim relevantnim dionicima politike zaštite potrošača. Poseban naglasak stavljen je na jačanje udruga za zaštitu potrošača kroz javni natječaj koji je već raspisan i čiji su ugovori već potpisani ali i drugim mjerama s ciljem podupiranja udruga u njihovom razvoju. Prijedlog novih posebnih ciljeva novog programa koji definiraju prioriteta područja u kojima se traži suradnja članova Vijeća su:

1. Kontinuirani razvoj zakonodavstva na nacionalnoj razini
2. Usavršavanje nacionalnih mehanizama i preduvjeta za izvansudsko i sudsko rješavanje potrošačkih sporova
3. Jačanje mehanizama nadzora nad tržištem u području zaštite prava potrošača
4. Informiranje i podizanje svijesti o pravima potrošača u suradnji s relevantnim dionicima
5. Stvaranje pretpostavki za održivu i zelenu potrošnju i proizvodnju
6. Posebna zaštita ranjivih skupina stanovništva – borba s inflacijom, rastom cijena i energetskim siromaštvom
7. Poboljšanje sustava sigurnosti hrane i informiranje potrošača o hrani
8. Unaprjeđenje zaštite potrošača u digitalnom okruženju i razvoj pristupačnih digitalnih alata za potrošača
9. Promicanje međunarodne suradnje (bilateralna, suradnja kroz institucije i mehanizme EU, kao i OECD) u uspostavi mehanizama zaštite prava potrošača

Nakon završenog izlaganja gđe Novak, predsjednik Vijeća otvorio je raspravu.

G. Krešimir Sever (NHS) javlja se za riječ. Naglašava kako Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača s ovim brojem ljudi ima jednu široku nacionalnu zadaću ali je podbacilo jer su podbacili svi oni koji bi trebali sa strane pomoći Vijeću u funkcioniranju. Naglašava da nikad nije bilo veće zarade u bankarskom sektoru u posljednjih nekoliko godina, 2023. godine imali su rekordnu zaradu. Telekomunikacije jednako tako ostvaruju znatan profit, a kad je riječ o Hrvatskoj pošti, kazao je da pošta ima veliki problem sa zapošljavanjem ljudi zbog niskih plaća, a uvozna radna snaga ne može pokriti cijeli niz poslova koje pošta obavlja. Hrvatska pošta debelo kaska za svima jer ne može izvršavati osnovne obveze jer nema s kime i kada se sve to poveže, onda vidimo da su cijene njihovih usluga na dnu dok su svi drugi pružatelji poštanskih usluga digli cijene. Nastavlja, ističući da hrana čini poseban problem jer hrana čini najveći udar na kućanstva te se na nacionalnoj razini nisu uspjeli napraviti nikakvi značajni iskoraci. Dapače, dok je je u posljednje dvije godine cijena hrane u svijetu i Europi padala, napomenuo je da je kod nas cijena hrane rasla, posebice kad je riječ o pekarskim proizvodima, kao što su kruh i slični proizvodi. Također, istaknuo je da su proizvođači hrane u Hrvatskoj ugroženi silnim uvozom te da ćemo zapravo dugoročno samo gubiti na tome području jer što se više uvozi, to je veći pritisak na domaće proizvođače jer ne mogu po toj cijeni proizvoditi, radi čega se sve više istiskuje domaća proizvodnja i sve to naravno utječe na potrošače. Naglašava da je Vladina mjera kontrole cijena za 70 proizvoda kratkoročna mjera, privremenog karaktera i da na tome ne možemo graditi funkcioniranje društva u cjelini. Naglašava da bi volio da na jednoj od sljedećih sjednica prisustvuje i netko iz Hrvatske narodne banke kako bi nam rekli što su to napravili u razdoblju inflacije i koji su njihovi pogledi kako se stvari mogu promijeniti, kao i netko iz resora poljoprivrede, kako bi se ustanovilo što se može napraviti u cilju zaštite domaćeg proizvođača od nelojalnog uvoza.



Zamjenica predsjednika gđa Augustinović predlaže da članovi Vijeća konkretiziraju svoje prijedloge te ih dostave kako bi se isti uvrstili na dnevni red sjednice i detaljno raspravili.

Prelazi se na točku 4. dnevnog reda, *Komunikacijska strategija Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača*.

Predsjednik Vijeća g. Romek istaknuo je da je Ministarstvo izradilo Komunikacijsku strategiju koja za cilj ima postizanje veće vidljivosti, učinkovitosti i operativnosti u radu Vijeća. Komunikacijska strategija, njezini ciljevi i glavne informacije već su bile predmet sjednica Vijeća, dokument je iskomuniciran sa svim članovima Vijeća te se zahvaljuje svima na doprinosu i stavlja točku na glasovanje.

Gđa Ana Knežević je glasala protiv Komunikacijske strategije. Istaknula je da je Komunikacijska strategija bila predviđena prošlim Nacionalnim programom te je trebala biti usvojena u trećem tromjesečju 2024. godine. Napomenula je da je rok prošao davno i da je dostavila svoje primjedbe, ali ništa od toga što se dostavilo nije se prihvatilo. Istaknula je da oni cijelo vrijeme pišu i dostavljaju svoje primjedbe za Nacionalni program ali sve ostaje isto. Svake godine konstatiraju se problemi, a ništa se po tome pitanju ne radi i sve ostaje isto.

Zamjenica predsjednika gđa Augustinović odgovorila je da su svi konstruktivni prijedlozi koje je Ministarstvo zaprimilo bili prihvaćeni i zahvaljuje na tome, te misli da ipak radimo velike stvari ali se situacija se ne može promijeniti preko noći. Podržava da svi zajedno trebamo više raditi i biti proaktivniji.

Predsjednik Vijeća konstatira da je Komunikacijska strategija prihvaćena s jednim glasom protiv.

Prelazi se na točku 5. dnevnog reda, *Aktivnosti vezano za zaštitu potrošača radi sprečavanja posljedica inflatornih pritisaka*.

Zamjenica predsjednika gđa Augustinović prezentirala je aktivnosti Ministarstva u zadnjih 3 mjeseca vezano uz pomoć građanima zbog inflatornih pritisaka. Napominje kako većina prisutnih bila uključena u cijeli proces, posebice HGK, HUP, HNB, sindikati, udruge za zaštitu potrošača, Državni inspektorat i dr. Nakon što je inflacija krenula lagano uzlazno od listopada prošle godine, u razgovoru s trgovcima, proizvođačima, distributerima, sindikatima i udrugama napravila se proširena košarica od 70 proizvoda kojima je cijena ograničena. Odluka o izravnim mjerama kontrole cijena određenih proizvoda i određenih kategorija proizvoda u trgovini na malo stupila je na snagu 7. veljače 2025., a novi Zakon o iznimnim mjerama kontrole cijena objavljen je u Narodnim novinama 8. ožujka s ciljem modernizacije dotad važećih pravila te kako bi se ubacile dodatne mjere koje bi se trebale donositi u iznimnim situacijama. S novim Zakonom postrožene su inspeksijske mjere i novčane kazne te je u tom dijelu nadležan Državni inspektorat. Moli sindikate i udruge da dodatno promoviraju mjeru koju je Vlada donijela. Istaknula je i kako Ministarstvo radi na prijedlogu dodatnih mjera, kao što je dodatna obveza trgovcima da objavljuju sve svoje cijene na internetskim stranicama.

Nakon izlaganja gđe Augustinović, prelazi se na 6. točku dnevnog reda, *Svjetski dan prava potrošača*.

Predsjednik Vijeća pozvao je prisutne na obilježavanje Svjetskog dana prava potrošača, na konferenciju pod nazivom "Klikom do sigurnog potrošača" koja se održava 14. ožujka 2025. u organizaciji Ministarstva gospodarstva i Hrvatske gospodarske komore.

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

Zamjenica predsjednika gđa Augustinović najavila je redizajn postojećeg portala Sve za potrošače. Istaknula je da bi novi portal trebao zaživjeti najkasnije do kraja 2025. godine. Članove Vijeća moli za doprinos u vidu dopune/provjere informacija iz pojedinih resora kada će se stranica puniti informacijama.

Gđa Novak zamolila je članove za dostavu ažurnih publikacija kao i da se zaduži jedan osoba iz svakog resora dostupna za kontakt.

Predsjednik Vijeća za kraj najavljuje da se sljedeća sjednica Vijeća planira održati prije Uskrsa i da je na istoj planirano prezentiranje finalne verzije Nacionalnog programa za razdoblje od 2025. do 2028. godine.

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

Sjednica je završena u 13:05 sati.

**Zapisnik pripremila:**

TAJNICA VIJEĆA  
Martina Meglić Šmid

**Zapisnik odobrio:**

PREDsjedNIK VIJEĆA

Goran Romek

