



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA

KLASA: 330-01/19-01/1027

URBROJ: 526-07-01-03-25-21

Zagreb, 23. rujna 2025.

PREDMET: Zapisnik sa 19. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača

Dana 11. rujna 2025., u Velikoj dvorani Ministarstva gospodarstva, Ulica grada Vukovara 78, održana je 19. sjednica Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (dalje u tekstu: Vijeće). Sjednica je započela u 12:30 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.

19. sjednici Vijeća prisustvovali su sljedeći članovi Vijeća: Goran Romek (MINGO), Branka Augustinović (MINGO), Danijela Marković Krstić (MINGO), Anda Kostijal (MINGO), Vjekoslav Jukić (MINGO), Mirko Kučina (Ministarstvo unutarnjih poslova), Sanja Radović (Ministarstvo zaštite okoliša i zelene tranzicije), Petra Jurina (Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije), Tonko Doležal (Ministarstvo vanjskih i europskih poslova), Danijela Osrečak Perić (Ministarstvo turizma i sporta), Miro Križan (Agencija za elektroničke medije), Snježana Levar (Hrvatska narodna banka), Ivana Ištuk (Ministarstvo demografije i useljništva), Marina Lovrić (Državni inspektorat), Ivana Kristić Marković (Hrvatska energetska regulatorna agencija), Kristina Radić Sudar (Matica hrvatskih sindikata), Gordana Lukić (ROZP), Goran Aleksić (Udruga Franak), Ivana Cestarić Bašić (Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo), Ivan Mučnjak (Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga), Bože Tomić (Hrvatska obrtnička komora), Boris Feis (Savez samostalnih sindikata Hrvatske).

Sjednici Vijeća prisustvovala su i sljedeće osobe koje nisu članovi Vijeća: Ivana Radan Ban (MINGO), Jagoda Novak (MINGO), Martina Meglić Šmid (MINGO), Izabela-Delfa Mišić (Nezavisni hrvatski sindikati), Ladislava Čelar (Ministarstvo financija), Sanja Genzić Jurišević (Vijeće za vodne usluge), Sanja Keretić (Varaždinski potrošač).

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

Slijedom navedenog, dnevni red 19. sjednice Vijeća glasio je:

1. Usvajanje zapisnika s 18. sjednice
2. Presentacija redizajna Središnjeg portala za potrošače
3. Presentacija Nacrta prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača
4. Razno

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

Vezano za prvu točku dnevnog reda, *Usvajanje zapisnika s 18. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača*, predsjednik Vijeća g. Romek istaknuo je da je Zapisnik s 18. sjednice Vijeća dostavljen svim članovima Vijeća 14. srpnja te da nije zaprimljena niti jedna primjedba u roku od 14 dana od dana zaprimanja Zapisnika.

Točka 1. dnevnog reda stavljena je glasovanje te je Zapisnik sa 18. sjednice jednoglasno usvojen.

Usvajanjem Zapisnika prelazi se na 2. točku dnevnog reda, *Presentacija redizajna Središnjeg portala za potrošače*. Presentaciju je održala kolegica Jagoda Novak (MINGO) koja je istaknula kako je izrada novog Središnjeg portala za potrošače započela u veljači 2025. s planiranim datumom objave u listopadu ove godine. Naglasila je da je domena ostala ista, a da je sadržaj mijenjan i da se Ministarstvo u izradi novog portala vodilo potrebom da se portal tehnološki i tehnički modernizira, ali i da bude jednostavan, intuitivan te dostupniji. Ono što je također novo u odnosu na stari portal je engleska verzija stranice budući da u Hrvatskoj živi sve veći broj stranih radnika i stranih govornika. Informacije na engleskom jeziku omogućit će svima koji kupuju u Hrvatskoj informacije kojoj se instituciji mogu obratiti za pomoć. Nadalje, novost koju ističe je sustav pitanja i odgovora te dobro praćenje statistike o tome što potrošače muči u trgovini, e-trgovini, javnim uslugama te će se vidjeti novi trendovi, obilježja potrošača, dob potrošača, iz kojih krajeva dolaze i sl. Također, statistike će se moći pretraživati i po trgovcima, odnosno pružateljima usluga, kako bi se najbolje vidjelo koji su to problemi koji muče potrošače te kako bi se prema trendovima iz tih statistika što bolje kreirale buduće politike.

Predsjednik Vijeća g. Romek zahvalio je kolegici Jagodi na presentaciji te budući da nema komentara i pitanja prelazi na drugu točku dnevnog reda, a to je *Presentacija Nacrta prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača*. Predsjednik Vijeća dao je riječ kolegici Ivani Radan Ban (MINGO).

Gđa. Ivana Radan Ban u svom izlaganju upoznala je prisutne o novostima koje donosi novi Zakon o zaštiti potrošača. Istaknula je da je prvenstveni razlog za donošenje novog Zakona o zaštiti potrošača transpozicija triju direktiva: Direktive o financijskim uslugama sklopljenih na daljinu, Direktiva o jačanju položaja potrošača i Direktive o promicanju popravka robe.

Za početak je spomenula jednu od najvažnijih novina novog zakona, a tiču se posebnih oblika prodaje. Novim zakonom najniža cijena koju je proizvod imao u zadnjih 30 dana mora biti referentna cijena za određivanje same snižene cijene, što će značiti da snižena cijena ne može biti niti jednaka niti viša od te referentne cijene.

Sljedeće važne izmjene odnose se na nepoštenu poslovnu praksu, a najviše se odnose na zabranu greenwashinga, gdje ističe da je direktiva išla na dva načina. Jedan način je regulacija zabrane zavaravajuće nepoštene poslovne prakse glede održivosti, a drugi dio, kojim se uređuje zabrana zavaravajuće nepoštene poslovne prakse glede greenwashinga, je dopuna tzv. crne liste nepoštene poslovne prakse.

Sljedeća važna novost je uvođenje oznaka vezano za odgovornost za materijalne nedostatke i komercijalno jamstvo. Tu ističe kako će nove oznake biti će unificirane na razini Europske unije i da će se razlikovati dvije oznake. Jedna je oznaka obavijesti o materijalnom nedostatku, a druga je naljepnica o komercijalnom jamstvu trajnosti koja će se nalaziti na samom proizvodu.

Nadalje, sljedeća važna novina koju je istaknula je gumb za jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu. S ovom izmjenom, trgovci će morati prilagoditi svoje mrežne stranice i omogućiti da se izjava o jednostranom raskidu ugovora daje na jednak način kao i o sklapanju, dakle jednim klikom.

Također, novost je i obveza trgovaca, koji prodaju financijske usluge na daljinu, da potrošačima moraju dostaviti pojašnjenje ugovornih odredbi, ne samo, kao do sad, u općim uvjetima poslovanja, već u manjem dokumentu u kojem će obavijestiti potrošača o najbitnijim elementima ugovora (cijeni, posljedicama zakašnjenja u uplatama i sl.). Nadalje, trgovci koji koriste AI i sl. rješenja da komuniciraju s potrošačima morat će, na zahtjev potrošača, sada osigurati da potrošač na vlastiti zahtjev može razgovarati sa fizičkom osobom bilo kad prije, tijekom i nakon sklapanja ugovora.

Na kraju, istaknula je uvođenje europskog obrasca za informacije o popravku robe u kojem će serviser morati navesti sve bitne sastavnice ugovora kojeg potrošač sklupa (opis kvara, cijenu, trajanja popravka, postoji li pravo na zamjenski uređaj i sl.). Dodatno uvodi se i nova propisana obveza proizvođaču da on ne smije odbiti popravak kada ga potrošač zatraži izvan jamstvenog roka ali ta obveza je ograničena na taksativno navedenu robu u zakonu, ponajviše se tiče većih proizvoda bijele tehnike poput perilice, frižidera i sl.

Nakon izlaganja, gđa Ivana Cestarić Bašić (HACZ) postavlja pitanje hoće li sada avioprijevoznici moći istaknuti da su određenim prijevozom smanjeni staklenički plinovi, jer u zrakoplovstvu prijevoznici dobivaju oznake da je tim prijevozom smanjena emisija

stakleničkih plinova što znači da će potrošači u konačnici platiti više upravo da koriste održivije letove.

Gđa Radan Ban odgovara kako hoće jer su zabranjene samo one tvrdnje koje ne odgovaraju činjeničnom stanju, samo one okolišne tvrdnje koje nemaju svoju podlogu, a ne one tvrdnje koje imaju činjenično utemeljenje.

Zatim, gđa Petra Jurina (MPUDT) postavlja pitanje kada će se svim tijelima dostaviti novi Nacrt prijedloga zakona na mišljenje.

Gđa Radan Ban odgovara da je jutros dostavljen te da je rok za dostavu mišljenja 5 radnih dana.

Nadalje, gđa Kristina Radić Sudar (Matica hrvatskih sindikata) postavlja pitanje može li se novim Zakonom pokušati bolje pojasniti pojam „razumni rok“.

Gđa Radan Ban odgovara kako razumni rok nije institut reguliran propisom o zaštiti potrošača već Zakonom o obveznim odnosima te je vrlo teško odrediti rok koji će biti primjenjiv na svu robu koja je predmet ugovora i na sve situacije.

Gđa Petra Jurina nadovezala se na ovu temu te je odgovorila kako razumni rok nije propisan ni Zakonom o obveznim odnosima ni tridesetogodišnjom praksom te ga nije moguće točno definirati već se određuje od slučaja do slučaja.

Budući da nije bilo dodatnih pitanja prelazi se na posljednju točku dnevnog reda, točku *Razno*. Pod točkom *Razno* predsjednik Vijeća zamolio je prisutne da dostave ažurirani popis svojih zakonodavnih propisa kako bi se objavili na novom portalu Sve za potrošače te je najavio da Mreža Europskih potrošačkih centara slavi 20 godina postojanja i da su u tu svrhu organizirana predavanja u 4 grada: 17.10. Split, 22.10. Osijek, 5.11. Rijeka i 2. prosinca Zagreb. Na kraju je predložio da na svakoj sljedećoj sjednici Vijeća, pod točkom *Razno*, svaki predstavnik tijela informira prisutne o novim propisima i aktualnim problemima iz područja svoje nadležnosti.

Također, g. Goran Aleksić javio se za riječ i iznio prijedlog da Ministarstvo gospodarstva predloži Ministarstvu financija da se Zakon o potrošačkom kreditiranju izmijeni na način da više ne bude ograničen na 133 tisuće eura. Također, postavlja pitanje kolegici iz Ministarstva pravosuđa radi li se na tome da se definira rad proširenog Vijeća na Vrhovnom sudu.

Gđa Radan Ban odgovara da je iznos koji određuje radi li se o potrošačkom kreditu ili ne transpozicija Direktive o potrošačkom kreditiranju, a ne nacionalna odredba te ga nije moguće samo tako izmijeniti.

Gđa Ladislava Čelar (Ministarstvo financija) nadovezala se i istaknula da Direktiva omogućuje da se raspon poveća, što Hrvatska razmatra.

Gđa Snježana Levar (HNB) nadovezala se na razloge zašto se donose određenja ograničenja. Navodi da kada su u pitanju ograničenja za potrošače, ona su usmjerena na kategorije koje nemaju pregovaračku moć u odnosu na pružatelje usluga te nije bitno tko je potrošač ili ne nego koga se više treba štiti i tko ima veću potrošaču moć.

Što se tiče pitanja o radu proširenog Vijeća, gđa Jurina je uputila g. Aleksića da se pisanim putem obrati Upravi za organizaciju pravosuđa i Upravi za građansko, trgovačko i upravno pravo.

Budući da nije bilo dodatnih komentara, predsjednik Vijeća g. Romek zahvalio se svima na dolasku i zaključio 19. sjednicu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.

Sjednica je završena u 14:00 sati.

Zapisnik pripremila:
TAJNICA VIJEĆA
Martina Meglič Šmid

