



REPUBLIKA HRVATSKA

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA

KLASA: 330-01/14-01/272

URBROJ: 526-05-02-02-01/3-14-3

Zagreb, 5. studenoga 2014.

**PREDMET: Zapisnik sa 1. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača**

Dana 27. listopada 2014. godine, u prostorijama Ministarstva gospodarstva održana je 1. sjednica Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu Vijeće).

Sjednica je počela u 10,00 sati.

Na sjednici su bili nazočni članice/članovi Vijeća:

g. Ismar Avdagić, Ministarstvo gospodarstva; gđa Đema Bartulović, Ministarstvo gospodarstva; gđa Danijela Marković Krstić, Ministarstvo gospodarstva; gđa Vedrana Filipović Grčić, Ministarstvo gospodarstva; članica; gđa Nada Nekić Plevko, Trgovački sud u Zagrebu; gđa Snježana Levar, Hrvatska narodna banka; gđa Ladislava Čelar, Ministarstvo financija; gđa Lidija Hoćurščak, Hrvatska energetska regulatorna agencija; g. Ivo Majerski, Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije; g. Željko Tomašić, ROZP" - regionalna organizacija zaštite potrošača; gđa Mira Brumerček-Lukačević, Udruga „Potrošački forum“ Osijek.

Ispričani članovi/članice Vijeća: g. Tomislav Curman, Ministarstvo gospodarstva; gđa Hana Horak, Ekonomski fakultet sveučilišta u Zagrebu; gđa Sanja Smoljak Katić, Hrvatska udruga poslodavaca; g. Tomislav Lončar, HUZP - Hrvatska udruga za zaštitu potrošača; gđa Edita Volar Pantić, Ministarstvo poljoprivrede; g. Josip Jagić, Ministarstvo zdravlja; gđa Tanja Popović Filipović, Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske.

Naknadno su se priključile: gđa Suzana Kolesar, Hrvatska obrtnička komora, te gđa Vesna Buntić, Ministarstvo gospodarstva.

Sjednici su također prisustvovali: gđa Sarita Bukovčan Kvaternik, Udruga pokretnih komunikacija Hrvatske; g. Neven Alujević Grgas, Hrvatski Telekom d.d., te gđa Snježana Brezović, Hrvatska gospodarska komora (umjesto članice Vijeća, gđe Tomislave Ravlič).

G. Ismar Avdagić uvodno je pozdravio prisutne i utvrdio da je na sjednici prisutna potrebna većina, odnosno da je od ukupno dvadeset (20) članova Vijeća prisutno ukupno jedanaest (11) članova.

**Zatim je predložen sljedeći dnevni red:**

**1. Donošenje Poslovnika o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača**

## **2. Kršenje prava potrošača u području elektroničkih komunikacija**

### **3. R a z n o.**

G. Avdagić je izvijestio prisutne da su na Poslovnik o radu Vijeća pristigle dvije (2) primjedbe od strane g. Tomislava Lončara (dana 22. listopada 2014. godine), te prijedlog novog Dnevnog reda, kao i novog Poslovnika od strane g. Tomašića, (dostavljeni u subotu, dana 25. listopada 2014. godine).

Nakon kratkog predstavljanja materijala koje je članovima Vijeća uputio g. Tomašić, g. Avdagić pokreće raspravu, te daje riječ g. Tomašiću koji uvodno ističe kako je materijale i prijedloge za sjednicu uputio putem elektroničke pošte svim članovima Vijeća dana 25. listopada, te da sukladno tome smatra kako navedene materijale nije potrebno čitati na sjednici, ali da ih je potrebno raspraviti. G. Tomašić je istaknuo kako je mišljenja da bi na dopisima Vijeća trebao biti memorandum Vlade Republike Hrvatske, a ne Ministarstva gospodarstva, obzirom da je Vijeće savjetodavno tijelo Vlade RH. Zatim je dodao da bi na sljedećoj sjednici Vijeća trebalo raspraviti o izvješću Eurobarometra o stanju u području zaštite potrošača u RH, a za 2. točku dnevnoga reda je predložio da se uvrsti na sljedeću sjednicu Vijeća.

Vežano uz iznesene primjedbe, g. Avdagić je istaknuo da je područje zaštite potrošača u djelokrugu rada Ministarstva gospodarstva, koje kao resorno ministarstvo obavlja sve poslove iz navedenoga područja. Na primjedbu o 2. točki dnevnoga reda „Kršenje prava potrošača u području elektroničkih komunikacija“, g. Avdagić je pojasnio da je tema stavljena na dnevni red sjednice obzirom na rezultate anketa provedenih u okviru kampanje Europske komisije iz kojih proizlazi kako u pogledu poštivanja prava potrošača ispitanici najmanje vjeruju operatorima pokretne telefonske mreže i telekomunikacijskim tvrtkama te bankama i drugim kreditnim ustanovama.

Nakon toga je g. Tomašić pojasnio prijedlog dnevnoga reda koji je dostavio članovima Vijeća dana 25. listopada 2014. godine putem elektroničke pošte.

Vežano uz primjedbe g. Tomašića koje su se odnosile na konstituiranje Nacionalnog vijeća, gđa Bartulović je naglasila da je Nacionalno vijeće počelo s radom 2003. godine, odnosno od donošenja 1. Zakona o zaštiti potrošača, te da je način rada Vijeća od te godine bio identičan. Zatim je istaknula kako je Vlada Republike Hrvatske, na temelju članka 125. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, broj 41/2014), na sjednici održanoj 23. srpnja 2014. godine donijela Odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, te da su temeljem navedene Odluke od pojedinih institucija zatražena imenovanja, nakon čega je ministar gospodarstva imenovao članove Vijeća, koje je na taj način konstituirano.

Nakon toga je naglasila da su poziv i dnevni red, kao i Poslovnik o radu Vijeća, članovima upućeni sukladno odredbama Poslovnika, te da je na današnjoj sjednici zamišljeno raspraviti o Poslovniku, te ga u konačnici usvojiti, a kako bi se utvrdio način rada Vijeća.

Ministarstvo je temeljem izvješća Eurobarometra odlučilo da se kao točka dnevnoga reda uvrsti „Kršenje prava potrošača u području elektroničkih komunikacija“, kako bi se od početka informativne kampanje o pravima potrošača Europske komisije i u suradnji s gospodarstvom, započelo s podizanjem svijesti kod potrošača i poboljšanjem poslovne prakse u ovom području, a u cilju što manjeg kršenja prava potrošača i poboljšanja njihove zaštite.

Vežano uz pitanje memoranduma, gđa Bartulović je naglasila kako do sada nije bilo uobičajeno da Vijeće ima poseban memorandum, te da obzirom na činjenicu da administrativne poslove provodi Ministarstvo gospodarstva, a uzimajući u obzir i financijska sredstva koja bi bilo potrebno izdvojiti za nove memorandume, ne bi bilo oportuno tiskati nove memorandume.

Nakon izlaganja gđe Bartulović, g. Avdagić daje riječ gđi Brumerček-Lukačević koja uvodno ističe kako je mišljenja da bi novo Vijeće trebalo biti operativnije od dosadašnjeg, te kako je potrebno donijeti program rada Vijeća. Vezano uz pitanje memoranduma, gđa Brumerček-Lukačević predlaže da Ministarstvo gospodarstva uputi pitanje Vladi RH o mogućnosti korištenja memoranduma Vlade RH na dopisima Vijeća. U osvrtu na 2. točku dnevnoga reda, gđa Brumerček-Lukačević smatra da je trebalo konzultirati i savjetovaništa za zaštitu potrošača, koja godišnje zaprimaju veliki broj upita iz područja elektroničkih komunikacija. Na kraju izlaganja gđa Brumerček-Lukačević je podržala prijedlog g. Tomašića o uvrštavanju u dnevni red točke pod nazivom „Kršenje prava potrošača pri implementacija Zakona o tržištu toplinske energije“.

Nakon toga je g. Avdagić iznio prijedlog da se Vladi RH uputi upit vezano uz memorandum Vijeća.

Za riječ se javlja gđa Ladislava Čelar, predstavnica Ministarstva financija, koja ističe kako nije potrebno uvođenje novih memoranduma, obzirom da bi to iziskivalo dodatne financijske troškove.

Gosp. Avdagić nakon toga daje riječ gđi. Nadi Nekić Plevko koja je uvodno predložila da članovi Vijeća dobiju na uvid Odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća, te je istaknula da na dnevni red nema primjedbi, zatraživši pojašnjenje 2. točke dnevnoga reda.

Gđa Bartulović je pojasnila da je 2. točka dnevnoga reda zamišljena na način da se uvodno iznesu brožani podaci vezano uz kršenje prava potrošača u području elektroničkih komunikacija, te da se u suradnji s poslovnim sektorom, HAKOM-om, članovima Vijeća iz redova udruga, kao i ostalim članovima Vijeća, diskutira o navedenoj problematici u cilju iznalaženja zaključaka koji bi doveli do poboljšanja pozicije potrošača u tome području. Također je istaknula da je ovo prva rasprava u nizu, te da su tijekom informativne kampanje o pravima potrošača Europske komisije planirani okrugli stolovi na navedenu temu.

Vezano uz pitanje gđe Nekić Plevko o Poslovniku, gđa Bartulović je istaknula da je predloženi Poslovnik, vezano uz dosadašnju praksu rada Vijeća, u nekim dijelovima izmijenjen, a u cilju operativnijeg i efikasnijeg rada Vijeća.

Na pitanje gđe Nekić Plevko da li je predviđeno da se članovi Vijeća imenuju posebnom Odlukom, gđa Bartulović je naglasila kako je Vlada Republike Hrvatske, na temelju članka 125. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, broj 41/2014), na sjednici održanoj 23. srpnja 2014. godine donijela Odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, te da su temeljem navedene Odluke od pojedinih institucija tražena imenovanja, nakon čega je ministar gospodarstva imenovao članove Vijeća, a što je pojednostavilo proceduru u odnosu na raniju praksu kada su u odluci bila navedena imena članova Vijeća.

Nakon provedene rasprave, g. Avdagić je pozvao članove da glasuju o predloženom dnevnom redu te je isti usvojen s devet (9) glasova „za“, jednim (1) glasom „protiv“, te jednim (1) „suzdržanim“ glasom.

Prelazi se na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda.

#### **Ad 1. Donošenje Poslovnika o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača**

Na dostavljeni Poslovnik o radu Nacionalnog vijeća pristigle su dvije primjedbe, i to od strane g. Tomašića koji je predložio novi Poslovnik, te od g. Tomislava Lončara.

Slijedi rasprava o prijedlozima izmjena Poslovnika od strane g. Tomislava Lončara.

**Prijedlog 1.:** Članak 23. stavak 4.: „U slučaju stavka 3. ovoga članka, ukoliko se članovi ne očituju u zadanom roku smatra se da su glasali ZA“, mijenja se i glasi: „U slučaju stavka 3.

ovoga članka, ukoliko se članovi ne očituju u zadanom roku smatra se da su se izjasnili SUZDRŽAN.

Gđa Nekić Plevko je predložila da se u članak 23. stavak 4. unese formulacija u smislu da li se može nesporno utvrditi da li je član Vijeća primio i otvorio elektronsku poštu.

Nakon kraće rasprave predloženo je da članak 23. stavak 4. glasi: „U slučaju stavka 3. ovoga članka, ukoliko se članovi ne očituju u zadanom roku, a nespornim se utvrdi da su potvrdili primitak elektroničke pošte, smatra se da su glasali ZA.“

Vijeće je s jedanaest (11) glasova „za“ i jednim (1) glasom „protiv“ usvojilo gore navedeni prijedlog.

**Prijedlog 2.:** U članku 29., koji glasi:

(1) Članovi Vijeća imaju pravo na početku sjednice iznijeti primjedbe na zapisnik prethodne sjednice Vijeća, koje član Vijeća mora dostaviti tajniku u pisanom obliku, najkasnije u roku od 10 dana od dana zaprimanja zapisnika.

(2) O osnovanosti primjedbe na zapisnik odlučuje se glasovanjem bez rasprave.

(3) Ako se primjedbe prihvate, izvršit će se odgovarajuće izmjene u zapisniku.

(4) Zapisnik na koji nisu iznesene primjedbe odnosno zapisnik u kojem su suglasno prihvaćene primjedbe i izvršene izmjene smatra se usvojenim.

predlaže se brisanje stavaka 2. i 3. uz obrazloženje predlagatelja da se „ne može većinom odlučivati o opravdanosti primjedbe“ (za stavak 2.), te da se „ne može prekrajati zapisnik od prethodne sjednice već se u zapisnik nove sjednice unose primjedbe člana Vijeća koji ih je iznio“ (za stavak 3.).

Gđa Hoćurščak se u svome izlaganju založila za prihvaćanje navedenoga prijedloga u dijelu koji govori o brisanju stavka 3. u smislu da se ne mijenja zapisnik od prethodne sjednice, već da se u zapisnik nove sjednice unesu primjedbe člana Vijeća koji ih je iznio.

Gđa Bartulović je pojasnila da se, sukladno članku 30. predloženoga Poslovnika, „zapisnik sa sjednice Vijeća dostavlja predsjedniku i svim članovima Vijeća, u roku od 14 dana od dana zaključivanja sjednice, te se objavljuje na mrežnoj stranici potrosac.mingo.hr.“

Također, sukladno članku 29. Poslovnika, „članovi Vijeća imaju pravo na početku sjednice iznijeti primjedbe na zapisnik prethodne sjednice Vijeća, koje član Vijeća mora dostaviti tajniku u pisanom obliku, najkasnije u roku od 10 dana od dana zaprimanja zapisnika“, te da se „zapisnik na koji nisu iznesene primjedbe odnosno zapisnik u kojem su suglasno prihvaćene primjedbe i izvršene izmjene smatra usvojenim.“

Nakon provedene rasprave predloženo je da članak 29. glasi:

(1) Članovi Vijeća imaju pravo na početku sjednice iznijeti primjedbe na zapisnik prethodne sjednice Vijeća, koje član Vijeća mora dostaviti tajniku u pisanom obliku, najkasnije u roku od 10 dana od dana zaprimanja zapisnika.

(2) O osnovanosti primjedbe na zapisnik odlučuje se glasovanjem.

(3) Ako se primjedbe prihvate, izvršit će se odgovarajuće izmjene u zapisniku.

(4) Zapisnik na koji nisu iznesene primjedbe odnosno zapisnik u kojem su suglasno prihvaćene primjedbe i izvršene izmjene smatra se usvojenim.

Vijeće je s deset (10) glasova „za“ i dva (2) „suzdržana“ glasa usvojilo gore navedeni prijedlog.

Slijedi rasprava o prijedlozima izmjenu Poslovnika od strane g. Tomašića.

**Prijedlog 1.:** Predlaže se brisanje članka 2. Poslovnika

Vijeće je jednoglasno odbilo navedeni prijedlog.

Zatim se na prijedlog g. Tomašića pristupilo glasovanju o prijedlogu Poslovnika, koji je dostavljen članovima Vijeća, od strane g. Tomašića, putem elektroničke pošte dana 25. listopada 2014. godine.

Vijeće nije prihvatilo navedeni prijedlog, glasujući s deset (10) glasova „protiv“, jednim (1) glasom „za“ i jednim (1) „suzdržanim“ glasom.

Slijedi glasovanje o Poslovniku, predloženom od strane Ministarstva gospodarstva, s usvojenim izmjenama o kojima je raspravljeno na sjednici.

Vijeće je s jedanaest (11) glasova „za“ i jednim (1) glasom „protiv“ usvojilo gore navedeni prijedlog.

Prelazi se na drugu točku dnevnog reda.

## **Ad 2. Kršenje prava potrošača u području elektroničkih komunikacija**

Kao uvod u 2. točku dnevnoga reda gđa Đema Bartulović održala je prezentaciju na temu kršenja prava potrošača u području elektroničkih komunikacija. Uvodno je istaknula kako je Europska komisija dana 17. listopada započela s provedbom kampanje o pravima potrošača u Republici Hrvatskoj, pojasnivši da je to uobičajena praksa putem koje se u novim zemljama članicama nastoji podići svijest građana o ovoj važnoj temi. Predstavivši istraživanje Eurobarometra, koje je u sklopu navedene kampanje provela mreža „Political&Social“, naglasila je kako su rezultati istraživanja služili kao priprema za kampanju. Nadalje, prikazani su najvažniji rezultati navedenoga istraživanja, kao i određeni statistički podaci iz Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača (CISZP), iz kojih je vidljiv trend porasta upita potrošača u području elektroničkih komunikacija. Kao najčešći problemi istaknuti su materijalni nedostaci na mobilnim uređajima, iskazivanje ukupne cijene usluge (prema članku 42. i članku 57. Zakona o zaštiti potrošača), te sklapanje ugovora sredstvima daljinske komunikacije. Vezano uz navedene probleme, prezentirano je nekoliko primjera iz prakse, kao i nekoliko primjera pristiglih putem CISZP-a.

Gđa Brumerček Lukačević je kao najveći problem istaknula kršenje prava ranjivih potrošača (starije životne dobi), pritom predočivši nekoliko primjera iz prakse.

Zatim je gđa Vedrana Filipović Grčić održala prezentaciju na temu kršenja prava potrošača u području elektroničkih komunikacija s aspekta nadležnosti tržišne inspekcije. Uvodno naglasivši kako je područje elektroničkih komunikacija izuzetno široko područje, na početku izlaganja su objašnjene ovlasti tržišne inspekcije, te je istaknuto da je reklamacijski postupak u području elektroničkih komunikacija u odnosu na uslugu u nadležnosti Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM-a). Također je naglasila kako Zakon o zaštiti potrošača daje ovlasti tržišnim inspekcijama za poduzimanje propisanih upravnih i prekršajnih mjera koje se odnose na materijalni nedostatak proizvoda koji se kupuje u okviru usluge. Nakon toga je pojašnjen odnos između Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o elektroničkim komunikacijama. Na kraju izlaganja, gđa Filipović Grčić istaknula da se najveći broj prijava potrošača odnosi na reklamacije na ispravnost proizvoda (mobitela) koji su u pravilu kupljeni u okviru usluge, odnosno pretplatničkog odnosa, a zatim je navela i nekoliko primjera prijava: nepriznavanje prava potrošača temeljem odgovornosti trgovca za materijalni nedostatak; osporavanje prava potrošača, a nakon višestrukih popravaka, na zamjenu proizvoda novim proizvodom; upućivanje potrošača da se obrati ovlaštenom servisu (trgovci koji u ime i za račun operatera sklapaju pretplatničke ugovore); te neodgovaranje na pisani prigovor potrošača.

Vezano uz navedene probleme, prezentirano je i nekoliko primjera iz prakse, uz navođenje upravnih i prekršajnih mjera koje se primjenjuju.

Nakon toga je g. Ivo Majerski održao prezentaciju pod naslovom „Tržište elektroničkih komunikacija: zaštita korisnika“. Uvodno istaknuvši kako je tržište elektroničkih komunikacija zahtjevnije u odnosu na ostala tržišta usluga, g. Majerski je iznio najvažnije brojke vezano uz broj korisnika i usluga tržišta elektroničkih komunikacija. Nakon toga su prikazane statistike usvojenih/odbijenih prigovora upućenih operatorima, udio prigovora u broju osnovnih usluga, te broj usvojenih i odbijenih pritužbi u I i II stupnju. Vezano uz prikazane brojeve, naglasio je da je od otprilike 100.000 prigovora upućenih operatorima (na račun, te na kakvoću, pružanje usluge i tehničke uvjete) oko 70.000 riješeno u korist potrošača u I stupnju. Kada se navedene brojke usporede s ukupnim brojem pruženih usluga, razvidno je da potrošači prigovore na oko 1.15% od ukupno pruženih usluga. Zatim su prikazani statistički podaci HAKOM-a vezano uz sporove između potrošača i operatora, iz kojih je vidljiv porast broja sporova s 570 u 2009. godini na 1.696 u 2013. godini. Kao posebno zanimljive statističke podatke g. Majerski je iznio udio različitog postupanja operatora i HAKOM-a u postupku žalbi. Također su istaknuti i najčešći problemi, ali i izazovi u budućem razdoblju: informiranost korisnika, službe za korisnike, transparentnost uvjeta korištenja, transparentnost cjenika (konačne nevarijabilne cijene usluge za korisnika), lažni ugovori, te materijalni nedostaci uređaja. Vezano uz budući rad Vijeća, g. Majerski je predložio osnivanje radnih skupina po pojedinim područjima. Na kraju izlaganja je ponudio direktnu suradnju HAKOM-a i udruga koje provode projekt „savjetovanje potrošača“.

Zatim je prezentaciju održala gđa. Sarita Bukovčan Kvaternik iz Udruge pokretnih komunikacija Hrvatske. Uvodno predstavivši aktivnosti operatora koje su usmjerene na zaštitu korisnika/potrošača, gđa Bukovčan Kvaternik je istaknula aktivnu suradnju s HAKOM-om i drugim tijelima u svrhu poboljšanja zaštite potrošača (preventivne mjere). Kao najčešći razlozi prigovora potrošača navedeni su: iznos kojim je potrošač zadužen za pruženu uslugu, kakvoća pružene usluge, te materijalni nedostaci i jamstva. Vezano uz trendove u prigovorima potrošača, istaknuto je da je broj prigovora do lipnja 2014. godine u padu u usporedbi s prethodnim razdobljima, dok je od srpnja 2014. godine zabilježen veći broj prigovora, što je prema navodu gđe Bukovčan Kvaternik povezano sa porastom cijena temeljem uvođenja nameta operatorima (prigovori na račun), kao i iznimno lošim vremenskim uvjetima uslijed kojih je došlo do narušavanja kvalitete usluge (prigovori na kakvoću). Zaključno je gđa Bukovčan Kvaternik istaknula sljedeće prijedloge mjera za smanjenje prigovora potrošača: aktivna suradnja svih sudionika u zaštiti potrošača (HAKOM, ministarstvo, udruge, operatori kroz Vijeće – osiguranje jasnog tumačenja zakonskih odredbi i prevencije povrede potrošačkih prava), zatim pojačanje pismenosti potrošača u svrhu osiguranja daljnjeg razvoja digitalnog društva te pripadajućih prodajnih kanala, te daljnja nadogradnja i održavanje kvalitete pokretnih mreža uz osiguranje pozitivnog investicijskog okruženja i zakonskog okvira koji omogućuje daljnju gradnju.

Nakon održanih prezentacija g. Avdagić pokreće raspravu.

Za riječ se javlja g. Majerski koji predlaže članovima Vijeća da se postigne okvirni dogovor o tome kako će Vijeće u budućnosti raditi u smislu osnivanja radnih skupina po pojedinim tržištima.

Gđa Brumerček Lukačević je podržala inicijativu g. Majerskog, pritom naglasivši da je bitne probleme potrebno raspraviti po radnim skupinama, te nakon toga donijeti odgovarajuće zaključke na sjednicama Vijeća.

Gđa Brumerček Lukačević je uputila kritiku na rad današnje sjednice Vijeća u smislu da je u prezentacijama izneseno previše statističkih podataka, te da bi se trebalo fokusirati na stvarne probleme potrošača.

Zatim je g. Tomašić istaknuo kako je „ROZP“ - regionalna organizacija zaštite potrošača tijekom 2014. godine provodila projekt „Pročitao sam i slažem se!“, u sklopu projekta „informiranje i edukacija“ Ministarstva gospodarstva. Projektne aktivnosti su bile usmjerene na informiranje i edukaciju potrošača u smislu promicanja njihovih prava, posebice prije sklapanja ugovora sa trgovcem u području usluga elektroničkih komunikacija.

Nakon toga je gđa Bartulović, vezano uz prezentacije, pojasnila da Vijeće čine članovi iz različitih institucija, te da svi nisu u potpunosti upoznati određenom problematikom. Upravo iz tog razloga namjera današnje sjednice je bila da se prezentacijama uvodno prikaže stanje na tržištu elektroničkih komunikacija, te da se nakon rasprave iznađu određena rješenja u smislu unapređivanja procedura kojima bi se pojačala zaštita potrošača i ostvarivanje prava koja imaju temeljem Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o elektroničkim komunikacijama.

Zaključivši raspravu, g. Avdagić je, sukladno člancima 32.-35. Poslovnika, predložio zaključak o osnivanju Povjerenstva koje će se baviti detaljnijom razradom problema kršenja prava potrošača u području elektroničkih komunikacija, te odrediti instrumente i mjere za unapređenje zaštite prava potrošača u navedenom području. Članovi Povjerenstva će biti predstavnici udruga za zaštitu potrošača, predstavnik HAKOM-a, predstavnik operatora, te predstavnici Ministarstva gospodarstva, a za predsjednika povjerenstva predložen je g. Majerski iz HAKOM-a.

Vijeće je jednoglasno usvojilo navedeni prijedlog.

Prelazi se na drugu točku dnevnog reda

### **Ad 3. Razno**

Gosp. Avdagić daje riječ g. Tomašiću koji je zatražio tumačenje vezano uz javnost rada Vijeća, odnosno u kojim okolnostima novinari mogu sudjelovati sjednicama Vijeća. Također je, sukladno članku 28. Poslovnika, zatražio da se kao izdvojeno mišljenje u Zapisnik unesu njegovi prijedlozi dnevnog reda i Poslovnika koje je članovima Vijeća dostavio u subotu, dana 25. listopada 2014. godine, putem elektroničke pošte.

Što se tiče javnosti rada Vijeća, gosp. Avdagić je pojasnio da ono pretpostavlja da su svi dokumenti, zaključci i zapisnici objavljeni na internetskoj stranici Ministarstva gospodarstva. Vezano uz sudjelovanje novinara na sjednici Vijeća, pojasnio je da na sjednicu Vijeća nisu bili pozivani predstavnici medija

Kao točku dnevnoga reda za sljedeću sjednicu Vijeća g. Tomašić je predložio temu „implementacija Zakona o tržištu toplinske energije“, te je također predložio da se donese plan rada Vijeća.

Naglašavajući činjenicu kako Vijeće nema ulogu regulatora, niti ima mogućnost donošenja određenih mjera, gđa. Bartulović je pojasnila da je Nacionalno Vijeće, prema Zakonu o zaštiti potrošača, savjetodavno tijelo Vlade RH, koje sudjeluje u izradi Nacionalnog programa za zaštitu potrošača, kroz koji članovi Vijeća imaju priliku ukazati na područja zaštite potrošača koja je potrebno dodatno razvijati. Nacionalni program usvaja Hrvatski sabor, te navedena strategija postaje dokument na osnovu kojega se provode aktivnosti na području zaštite potrošača. Također je istaknula kako je jedna od zadaća Vijeća da, raspravljajući o problemima s kojima se susreću potrošači na pojedinim područjima, upućuje na određene izmjene propisa, te predlaže poboljšanja prava potrošača u pojedinim područjima.

Što se tiče plana rada Vijeća, g. Avdagić je istaknuo kako je moguće da bi plan rada ograničavao rad Vijeća u smislu aktualnosti pojedinih tema.

Gđa Čelar je iznijela prijedlog da predstavnici udruga u Vijeću do sljedeće sjednice dostave prijedlog plana rada Vijeća, koji bi se s vremenom mogao nadopunjavati. Također je iskoristila priliku da upozna članove Vijeća kako je u Ministarstvu financija u tijeku izrada Nacionalnog strateškog okvira financijske pismenosti s Akcijskim planom, koji bi trebao biti donesen do kraja godine.

Gđa Vedrana Filipović Grčić je istaknula kako nije potrebno donijeti plan rada Vijeća, već da je dovoljno dostavljanje aktualnih tema prije sjednica Vijeća.

Zatim je gđa Snježana Levar naglasila da, obzirom na veliki broj tema koje su u fokusu Vijeća, kao i na specifičnosti pojedinih tržišta, nije potrebno formaliziranje u smislu osnivanja radnih skupina, već da bi se pojedini članovi Vijeća mogli ad hoc sastati, uz koordinacijsku ulogu Ministarstva gospodarstva, a ovisno o aktualnosti određene teme. Na taj način bi se postigao operativniji i fleksibilniji način rada.

G. Avdagić je istaknuo da nije potrebno da Ministarstvo koordinira sastanke povjerenstava, te je predložio da se ista sastaju na prijedlog predsjednika ili nekog od članova Povjerenstva.

G. Majerski je iznio prijedlog o načinu rada Povjerenstva u smislu da Vijeće može poslati upit Povjerenstvu sa zahtjevom da se pojedina tema obradi, ili da neku od tema može inicirati i neki od članova Povjerenstva.

G. Avdagić je dodao da sve prijedloge povjerenstava mora odobriti Vijeće, nakon što mu se prezentira i obrazloži pojedina tema.

Naglašavajući činjenicu kako 4 člana Vijeća dolaze iz regulatornih tijela (HNB, HAKOM, HERA, Vijeće za vodne usluge) gđa. Bartulović je predložila osnivanje 4 povjerenstva kojima bi predsjedavali predstavnici regulatornih tijela u Vijeću. Povjerenstva bi se sastajala ovisno o aktualnim događajima i temama na pojedinom tržištu, te bi izvještavajući o svome radu Vijeće, istome i predlagala teme za sjednice. Na taj način doprinijelo bi se operativnijem i fleksibilnijem načinu rada.

Članovi Vijeća su podržali navedeni prijedlog, te je zaključeno da će Ministarstvo gospodarstva do sljedeće sjednice Vijeća pripremiti prijedlog sastava povjerenstava.

Nakon toga, gosp. Avdagić je zaključio 1. sjednicu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, uz zahvalu svim članovima.

Sjednica je završena u 13.10 sati.

Prilozi Zapisniku:

- Izdvojena mišljenja gosp. Tomašića  
(prijedlog Poslovnika, prijedlog dnevnog reda)

**TAJNIK**

Vladimir Glavač



**PREDSJEDNIK**

Ismar Avdagić

