



REPUBLIKA HRVATSKA

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA

KLASA: 330-01/14-01/272

URBROJ: 526-05-02-02-01/3-16-14

Zagreb, 13. travnja 2016.

PREDMET: Zapisnik sa 4. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača

Dana 30. ožujka 2016. godine, u prostorijama Ministarstva gospodarstva održana je 4. sjednica Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: Vijeće).

Sjednica je počela u 11,00 sati.

Na sjednici su bili nazočni članice/članovi Vijeća:

g. Željko Pravdić, Ministarstvo gospodarstva; g. Tomislav Curman, Ministarstvo gospodarstva; gđa Đema Bartulović, Ministarstvo gospodarstva; gđa Danijela Marković Krstić, Ministarstvo gospodarstva; gđa Vedrana Filipović Grčić, Ministarstvo gospodarstva; gđa Snježana Levar, Hrvatska narodna banka; gđa Suzana Kolesar, Hrvatska obrtnička komora; gđa Sanja Smoljak Katić, Hrvatska udruga poslodavaca; gđa Lidija Hočurščak, Hrvatska energetska regulatorna agencija; g. Ivo Majerski, Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije; gđa Mira Brumerček-Lukačević, "Potrošač" - Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača; g. Tomislav Lončar, Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske; g. Željko Tomašić, "Potrošač" - Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača.

Sjednici su također prisustvovali: g. Dalibor Pudić, Hrvatska energetska regulatorna agencija; g. Tomislav Benčić, Hrvatska energetska regulatorna agencija; g. Boris Makšijan, Ministarstvo gospodarstva; g. Dinko Mihaljević, koordinator BEUC-a za Hrvatsku.

G. Željko Pravdić uvodno je pozdravio prisutne i utvrdio da je na sjednici prisutna potrebna većina, odnosno da je od ukupno dvadeset jednog (21) člana Vijeća, prisutno ukupno dvanaest (12) članova (naknadno se priključila g. Kolesar kao 13.-a članica).

Obzirom da je g. Tomašić dostavio primjedbu na zapisnik sa 3. sjednice Vijeća, o istoj je provedena kraća diskusija. Navedena primjedba je upućena u smislu da se sljedeća rečenica iz zapisnika „*Prethodno pojasnivši razloge neuvrštavanja navedene točke u dnevni red, g. Avdagić je pozvao članove da glasuju o predloženom dnevnom redu te je isti jednoglasno usvojen.*“, zamijeni rečenicom „da g. Avdagić odlučuje koje će točke staviti na Dnevni red i da je samovoljno tj. po svojoj odluci, bez glasanja odbacio prijedlog g. Tomašića o izmjenama i dopunama dnevnog reda.“

Nakon provedene rasprave, g. Pravdić je pozvao članove da, sukladno članku 29. stavku 2. Poslovnika o radu Nacionalnog vijeća, glasuju o osnovanosti primjedbe na zapisnik, te je ista odbijena s pet (5) glasova „za“, šest glasova (6) „protiv“, te jednim (1) „suzdržanim“ glasom, uz izdvojeno mišljenje g. Tomašića.

Time je usvojen zapisnik s 3. sjednice u obliku kako je dostavljen članovima Vijeća nakon održane sjednice.

Prije glasovanja o dnevnom redu, bilo je potrebno pojasniti kako je dana 22. ožujka 2016. g. Lončar zatražio pojašnjenje prijedloga dopune dnevnog reda (koji nije prihvaćen) s točkom pod nazivom „Diskriminacija potrošača putem nekih zakona i pravnih akata“, a koji je predložen u kolovozu 2015. godine.

Na navedeni prijedlog iz kolovoza 2015. godine, gosp. Lončaru je odgovoreno dana 3. rujna 2015. godine, a dana 23. ožujka 2016. godine je predloženo da se pojedina pitanja rasprave na sastancima povjerenstava, koja su i osnovana s ciljem da se na operativni i fleksibilniji način rada rasprave pojedina aktualna potrošačka pitanja, a kako bi se nakon toga o pojedinim točkama moglo raspraviti na sjednici Vijeća.

Također je g. Lončar, kao predlagatelj, upućen da prije rasprave na povjerenstvima za pojedine predložene teme, predsjednicima povjerenstava dostavi analitičke podloge s brojčanim pokazateljima kao i ostalu dokumentaciju koja ukazuje na navedene probleme potrošača, a kako bi se navedena pitanja što kvalitetnije raspravila na sastancima povjerenstava. Navedeno je potrebno kako bi se o predloženim temama mogla voditi stručna rasprava.

Zatim je predložen sljedeći dnevni red:

- 1. Problematika potrošača pri implementaciji Zakona o tržištu toplinskom energijom**
- 2. Izrada Izvješća o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2013. - 2016. godine**
- 3. Razno**

G. Pravdić je pozvao članove da glasuju o predloženom dnevnom redu te je isti jednoglasno usvojen.

Prelazi se na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda.

Ad 1. Problematika potrošača pri implementaciji Zakona o tržištu toplinskom energijom

Uvodno je g. Pravdić pojasnio da je navedena točka uvrštena u dnevni red na prijedlog g. Tomašića, te da su, vezano uz navedenu problematiku, prisutni i eksperti iz Hrvatske energetske regulatorne agencije (g. Dalibor Pudić, i g. Tomislav Benčić), kao i iz Ministarstva gospodarstva (g. Boris Makšijan).

Na navedenu temu prezentaciju je održao g. Tomislav Benčić iz HERA-e.

Uvodno je istaknuo kako je Zakon o tržištu toplinske energije donio značajne novine u uređenju, organizaciji i funkcioniranju svih sudionika u sektoru toplinske energije (energetski subjekti, kupac toplinske energije, krajnji kupac i nadležne institucije). Zatim je pojasnio toplinske sustave definirane Zakonom, kao i djelatnosti u sektoru toplinske energije.

Naglašeno je kako je kupac toplinske energije novi subjekt na tržištu toplinske energije, a koji je uveden kako bi se omogućilo svakoj zgradi da sama odlučuje i rješava probleme oko stručnog upravljanja, rukovanja i održavanja unutarnjih instalacija.

U Registar kupaca toplinske energije upisan je 31 poslovni subjekt, od kojih je 16 aktivnih (52%). Registar kupaca toplinske energije objavljen je na internetskoj stranici HERA-e (www.hera.hr).

Obzirom da većina ovlaštenih predstavnika suvlasnika nije, sukladno odredbama Zakona o tržištu toplinske energije do 1. lipnja 2014. s kupcem toplinske energije sklopila ugovor o

potrošnji toplinske energije, Vlada RH je u rujnu 2015. donijela Uredbu kojom je propisano kako su ovlaštene predstavnici suvlasnika i gospodarski subjekt koji je registriran za obavljanje djelatnosti kupca toplinske energije dužni sklopiti ugovor o potrošnji toplinske energije najkasnije do 1. rujna 2016. godine.

Ovdje je bitno istaknuti kako se, do sklapanja ugovora o potrošnji toplinske energije od strane ovlaštenog predstavnika suvlasnika i gospodarskog subjekta koji je registriran za obavljanje djelatnosti kupca, za kupca toplinske energije određuje dosadašnji opskrbljivač toplinskom energijom koji opskrbljuje krajnje kupce toplinskom energijom.

U prezentaciji su također izneseni određeni brojčani pokazatelji vezano uz udio sklopljenih ugovora o potrošnji toplinske energije, analizu ugradnje uređaja po zgradama i po krajnjim kupcima, kao i udio pojedinog toplinskog sustava prema broju krajnjih kupaca.

Zaključno je istaknuo kako djelatnost kupca toplinske energije većinom obavljaju postojeći opskrbljivači toplinskom energijom, te da krajnji kupci nisu dovoljno iskoristili mogućnost koja je predviđena Zakonom, u smislu promjene kupca toplinske energije i liberalizacije tržišta, odnosno promjene opskrbljivača toplinskom energijom. Također je iznio podatak kako za 38% zgrada još nije sklopljen ugovor o potrošnji toplinske energije.

Nakon toga, g. Pravdić daje riječ gđi. Hočurščak koja je članove Vijeća izvijestila o sjednici Povjerenstva za energetiku koja je održana 29. ožujka 2016. godine.

Gđa. Hočurščak je članove Vijeća izvijestila o tijeku rasprave na navedenoj sjednici Povjerenstva:

- ugovore o potrošnji toplinske energije nije sklopilo 38% zgrada. Uredbom Vlade RH određen je rok do 1. rujna 2016. godine do kojeg su ovlaštene predstavnici suvlasnika i odabrani kupac toplinske energije dužni sklopiti ugovor o potrošnji toplinske energije. S obzirom na dinamiku sklapanja tih ugovora za očekivati je da se do zadanog roka neće uspjeti sklopiti ugovori u svim zgradama.
- istaknuta je činjenica da se nakon ugradnje uređaja (termostatskih ventila i kalorimetara ili razdjelnika) potrošnja toplinske energije za grijanje na nivou cijele zgrade smanji za oko 20% i to kao posljedica promjene ponašanja krajnjih kupaca koji su ugradnjom tih uređaja motivirani na racionalnu potrošnju toplinske energije, s tim da neki krajnji kupci imaju istu potrošnju, neki manju, a neki i veću potrošnju toplinske energije za grijanje u odnosu na potrošnju prije ugradnje uređaja.
- jedan od temeljnih problema su stara postrojenja za proizvodnju i distribuciju toplinske energije, te stare unutarnje instalacije u zgradama u koje se godinama nije dovoljno ulagalo. Navedeni su pozitivni primjeri zemalja u kojima se u proizvodnji toplinske energije koriste moderne tehnologije i obnovljivi izvori energije, a koji bi nam trebali biti uzor pri odabiru optimalnih rješenja.
- istaknut je problem nepostojanja tržišta toplinske energije. Takva situacija i ne čudi s obzirom na činjenicu da su energetske subjekti, koji ujedno obavljaju i djelatnost kupca toplinske energije u zgradama, u vlasništvu jedinica lokalne samouprave.

Na kraju izlaganja, gđa Hočurščak je iznijela zaključke s navedene sjednice Povjerenstva za energetiku:

- da Nacionalno vijeće objavi (na mrežnoj stranici MINGO-a) podatke i to prvenstveno o:
 - stanju ugovorenosti između ovlaštenih predstavnika suvlasnika i kupaca TE,
 - informacije o ugradnji uređaja (kalorimetara i razdjelnika),

- da se izvidi mogućnost smanjenja zakonom propisanih kazni za krajnje kupce koji ne ugrade uređaje,
- da Nacionalno vijeće zatraži da se informira o tijeku rada i zaključcima Radne skupine osnovane u Ministarstvu gospodarstva.

Također je predloženo da se na dnevni red sljedeće sjednice Vijeća uvrsti problematika ugradnje kondenzacijskih bojlera tipa B1, a da Povjerenstvo za energetiku o tome raspravlja prije sjednice.

Nakon toga je održana rasprava u kojoj su članovi Vijeća i predstavnici HERA-e prodiskutirali pitanja o certifikaciji i informiranju javnosti o ugradnji mjerila toplinske energije, odgodi roka za ugradnju razdjelnika, djelatnosti kupca toplinske energije i energetskim subjektima, ovlastima predstavnika stanara, mogućnostima izdvajanja krajnjeg kupca iz toplinskog sustava, te formiranju cijene toplinske energije.

Gđa Filipović Grčić je pojasnila nadležnost tržišne inspekcije i inspekcije opreme pod tlakom, istaknuvši da je tržišna inspekcija u zadnja 3 mjeseca zaprimila 25 predstavki potrošača, od kojih su se 22 odnosile na iznos računa za isporučenu toplinsku energiju i raspodjelu toplinske energije.

Gđa Bartulović je predložila kako je potrebno razmisliti o izradi Zakona o stanovanju, obzirom da su Zakonom o tržištu toplinske energije zadane značajne obveze predstavnicima stanara.

Na kraju rasprave je zaključeno da se u zapisniku sa sjednice Vijeća objave zaključci Povjerenstva za energetiku.

Ad 2. Izrada Izvješća o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2013. - 2016. godine

Gđa. Bartulović je uvodno istaknula kako će Ministarstvo gospodarstva, kao tijelo nadležno za poslove zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj u suradnji s članovima Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača kao i ostalim nositeljima ove politike, započeti s izradom Izvješća o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2013. - 2016. godine.

Vežano uz aktivnosti i zadaće Ministarstva gospodarstva u provedbi politike zaštite potrošača, posebno je istaknula daljnje usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije.

Zatim je izvijestila kako je Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova implementirana u Nacrt prijedloga zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, koji se nalazi u proceduri Hrvatskog sabora.

Tijekom 2014. i 2015. godine provedena je informativna kampanja Europske komisije o potrošačkim pravima, a koja je doprinijela podizanju razine znanja svih dionika u području zaštite potrošača. Također je potrebno napomenuti kako je u sklopu projekta „savjetovanje potrošača“ samo u 2015. godini pruženo oko 30.000 savjeta potrošačima u savjetovalištim za zaštitu potrošača u Osijeku, Puli, Splitu i Zagrebu. Tijekom navedenog razdoblja održane su i brojne edukacije poslovne zajednice na temu novosti u novom Zakonu o zaštiti potrošača. Navedene edukacije su provođene u suradnji s Hrvatskom gospodarskom komorom, Hrvatskom udrugom poslodavaca i Hrvatskom obrtničkom komorom. Također, u istom razdoblju provedene su i promotivne aktivnosti u vidu gostovanja na radio i TV emisijama.

Vežano uz jačanje nadzora nad tržištem, istaknuto je kako je došlo do specijalizacije inspekcije na području zaštite potrošača, a intenzivno se radilo na kontroli nepoštene poslovne prakse trgovaca.

Također, aktivno se sudjelovalo u radu Europske komisije na reviziji Direktive o paket aranžmanu.

Za kraj je istaknula kako je u protekle 4 godine došlo do smanjenja administrativnih kapaciteta, a smanjena su i financijska sredstva za provođenje projekata udruga.

Vežano uz provedbu Nacionalnog programa zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2017.-2020. godine, gđa Bartulović je izvijestila kako će se započeti s izradom novog Nacionalnog programa zaštite potrošača za navedeno razdoblje, kojim će se odrediti opće smjernice politike zaštite potrošača, posebice na sljedećim područjima: energetika, financijske usluge, usluge elektroničkih komunikacija, komunalne usluge, sigurnost proizvoda, sigurnost hrane i sigurnost usluga.

Na kraju je napomenula kako će se svim dionicima politike zaštite potrošača uputiti 'dopis kojim će se zatražiti da se za svako od navedenih područja izradi tekstualni dio koji će sadržavati planirane aktivnosti za navedeno razdoblje, te da se ispuni tablica u kojoj će se konkretizirati aktivnosti i zadaće kao i potrebna financijska sredstva za njihovu provedbu po godinama.

Ad 3. Razno

Vežano uz 3. točku dnevnoga reda, g. Dinko Mihaljević, koordinator BEUC-a za Hrvatsku, održao je prezentaciju o organizaciji BEUC, kao i o suradnji tijela državne uprave i udruga za zaštitu potrošača.

Uvodno pojasnivši da je BEUC Europska krovna udruga potrošača u okviru koje djeluju i surađuju nevladine udruge za zaštitu potrošača, istaknuta je svrha organizacije kao i najveći izazovi s kojima se susreće.

Zatim su istaknuta najveća postignuća po prioritetnim područjima: prava potrošača i njihova primjena, hrana, digitalna prava, financijske usluge, održivost i energija.

Obzirom da je Hrvatska jedina zemlja članica Europske unije koja nije član BEUC-a, g. Mihaljević je istaknuo kako je Upravni odbor BEUC-a 2015. godine donio odluku o započinjanju pilot-projekta u Hrvatskoj, sa ciljem ulaska Hrvatske u članstvo.

Potrebno je napomenuti kako je donesena posebna strategija koja bi podupirala potrošački pokret u regijama, te omogućila porast njenog utjecaja i financijske održivosti. Strategija je donesena na temelju terenskih posjeta državama u regiji.

Zatim je istaknuo 3 glavna cilja projekta: postavljanje točke koordinacije između BEUC-a i svih sudionika pokreta za zaštitu potrošača u Hrvatskoj, poticanje razmjene informacija i suradnja između udruga za zaštitu potrošača, te obogaćivanje članstva BEUC-a s jednom snažnom i jedinstvenom krovnom organizacijom.

Za kraj je naglasio kako je provođenje navedenoga projekta jedinstvena prilika za:

- rješavanje problema rascjepkanosti pokreta za zaštitu potrošača u Hrvatskoj - "jedinstven i snažan glas" u kontaktima sa nacionalnim/EU institucijama i prema medijima
- podizanje razine prepoznatljivosti pokreta za zaštitu potrošača (povećati utjecaj i demonstrirati ga potrošačima u Hrvatskoj)
- prenošenje podataka sa hrvatskog trzista BEUC-u – problemi i interesi potrošača iz Hrvatske bili bi bolje prezentirani na razini EU-a
- koristi od umrežavanja i razmjena ideja između organizacija

Nastavno je g. Tomašić informirao članove Vijeća o činjenici da je Regionalna organizacija zaštite potrošača iz Karlovca podnijela zahtjev za članstvo u BEUC-u.

U odsutnosti g. Pravdića, gđa Bartulović je zaključila 4. sjednicu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, uz zahvalu svim članovima.
Sjednica je završena u 13.50 sati.

TAJNIK

Vladimir Glavač

