



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

KLASA: 330-01/14-01/272

URBROJ: 526-05-02-03-01/3-19-24

Zagreb, 4. siječnja 2019.

PREDMET: Zapisnik sa 8. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača

Dana 20. prosinca 2018. godine, u prostorijama *Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta* održana je 8. sjednica Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: Vijeće). Sjednica je počela u 11,00 sati.

Na sjednici su bili prisutni članice/članovi Vijeća:

mr.sc. Ivana Soić, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, gđa Grozdana Vuđan, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, gđa Đema Bartulović, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, gđa Vedrana Filipović-Grčić, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, gđa Biserka Gregurek, Ministarstvo zdravstva, gđa Lidija Hoćurščak, Hrvatska energetska regulatorna agencija, gđa Ana Knežević, Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske, gđa Sanja Kolarić Kravar, Ministarstvo poljoprivrede, gđa Suzana Kolesar, Hrvatska obrtnička komora, gđa Snježana Levar, Hrvatska narodna banka, gđa Nada Nekić Plevko, Trgovački sud u Zagrebu, gđa Hana Horak, Ekonomski fakultet u Zagrebu, g. Ivo Majerski, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, g. Ivan Mučnjak, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, g. Vladimir Šimić, Vijeće za vodne usluge, gđa Kristina Rudelj, Grad Zagreb, gđa Sanja Smoljak Katić, Hrvatska udruga poslodavaca, g. Igor Vujović, "Potrošač" – Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača, gđa Dijana Kladar, Razvojna organizacija zaštite potrošača.

Sjednici su također prisustvovali: prof.dr.sc. Anto Bajo, Ekonomski fakultet Zagreb, Institut za javne financije, gđa Danijela Marković Krstić, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, gđa Dubravka Radanović, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, te tajnik Vijeća g. Vladimir Glavač, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta.

Gđa Ivana Soić uvodno je pozdravila prisutne članove Vijeća i utvrdila da je na sjednici prisutna potrebna većina, odnosno da je od dvadeset šest (26) članova Vijeća, prisutno devetnaest (19) članova.

Konstatirano je da na dostavljeni zapisnik sa 7. sjednice Vijeća nije bilo primjedbi, sukladno članku 29. Poslovnika o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, te je Zapisnik usvojen.

Zatim je predložen sljedeći dnevni red:

1. Provedba politike zaštite potrošača u 2018. godini – aktivnosti Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta:
 - a) aktivnosti vezane uz podizanje javne svijesti
 - b) portal „Sve za potrošače“
 - c) edukacija udruga za zaštitu potrošača
 - d) financiranje udruga za zaštitu potrošača
 - e) zakonodavni okvir iz područja zaštite potrošača
 - f) informacija o novom EU potrošačkom paketu mjera „New Deal for Consumers“
 - g) zaključci s održanog Međuresornog dijaloga za unaprjeđenje politike zaštite prava potrošača u Republici Hrvatskoj
2. Izvješća članova Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača o provedenim aktivnostima na području zaštite potrošača u 2018. godini
3. Određivanje cijena vodnih usluga, ekonomska opravdanost cijena i razlika u cijeni vodnih usluga
4. Analiza i evaluacija Registra „Ne zovi“
5. Razno

Gđa Soić je pozvala članove na glasovanje o predloženim točkama dnevnog reda, te je isti jednoglasno usvojen.

Prelazi se na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda.

Ad 1. Provedba politike zaštite potrošača u 2018. godini – aktivnosti Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta

Gđa Soić održala je prezentaciju kojom je članove Vijeća upoznala s realiziranim aktivnostima Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta na području zaštite potrošača u 2018. godini.

Na početku izlaganja članovima Vijeća predstavljeni su rezultati istraživanja za 2018. godinu koje Europska komisija redovito objavljuje putem Consumer Markets Scoreboarda. U navedenom istraživanju performanse tržišta mjere se indikatorom tržišnog učinka (MPI), koji je izračunat na ljestvici od 0 do 100, a koji je izrađen od 5 komponenti (usporedivost ponude, povjerenje u trgovce da poštuju pravila zaštite prava potrošača, u kojoj mjeri tržišta ispunjavaju želje i potrebe potrošača, mogućnost izbor trgovaca / dobavljača, te u kojoj mjeri problemi koji se pojavljuju na tržištu imaju negativan/odvraćajući učinak). U Republici Hrvatskoj provedena su mjerenja za 15 tržišta roba i 13 tržišta usluga. Rezultati pokazuju kako je Republika Hrvatska na posljednjem mjestu u EU u području kupovine robe (74,2 boda) i među posljednje tri države članice u području pružanja usluga (72,6 bodova).

Nakon toga su predstavljene rezultati istraživanja javnog mnijenja građana u Republici Hrvatskoj, koje je u rujnu 2018. godine provela agencija IPSOS na uzorku od 1.000 stanovnika starijih od 16 godina. Rezultati prikazuju koliko su građani općenito upoznati s potrošačkim pravima, područja u kojima su građani doživjeli negativno iskustvo u smislu da su im potrošačka prava bila ugrožena, načine informiranja o potrošačkim pravima, kao i institucije od kojih su zatražili savjet ili informaciju.

Zatim su predstavljene realizirane aktivnosti Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta na području zaštite potrošača u 2018. godini. Tako je istaknuta suradnja u izradi EU zakonodavstva Europske unije, kao i unaprjeđenje nacionalnih odredbi Prijedlogom zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača. Naglašena je nužnost međusobne suradnje svih dionika politike zaštite prava potrošača, što je i ostvareno u Tjednu prava potrošača, kao i kontinuiranim informiranjem građana na javnim događanjima „Sve na jednom mjestu“ i „Zajedno za potrošače“. Također, održana su i 4 ciklusa stručnih edukacija udruga za zaštitu potrošača na kojima su sudjelovale 23 udruge za zaštitu prava potrošača, a predstavljena je 21 stručna tema. Članovima Vijeća predstavljen je koncept Središnjeg portala za potrošače koji će objediniti sve dionike i informacije iz područja politike zaštite potrošača te korisnike na jednostavan i lako razumljiv način informirati o njihovim potrošačkim pravima, ponuditi im konkretna rješenja za njihove potrošačke probleme te ih ciljano upućivati na odgovarajuća nadležna tijela.

Također, istaknuto je događanje „Dijalog o pravima potrošača“, koje su zajednički organizirali Predstavništvo Europske komisije u Republici Hrvatskoj i Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, čija svrha je bila provođenje javne rasprave vezano za „Novi potrošački paket“ kako bi se svi dionici informirali i povezali u kontekstu iznalaženja najboljih rješenja za dobro funkcioniranje zaštite potrošača na zajedničkom tržištu.

Naime, Europska komisija je u travnju 2018. usvojila „New Deal for Consumers – Novi potrošački paket“ koji ima za cilj osiguravanje visoke razine zaštite potrošača na razini Europske unije, osiguravanje poštenih i transparentnih odnosa između poslovnih subjekata i potrošača, što doprinosi boljem funkcioniranju unutarnjeg tržišta te postizanju opće dobrobiti za europske potrošače i gospodarstvo u cjelini. Sukladno tome Europska komisija je pokrenula projekt Consumer Dialogue, čija svrha je provođenje javnih rasprava u državama članicama kako bi se svi dionici informirali i povezali u kontekstu iznalaženja najboljih rješenja za dobro funkcioniranje tržišta.

Vezano uz financiranje udruga za zaštitu potrošača, gđa Soić je najavila uvođenje novog načina financijske podrške civilnom društvu u cjelini, putem financiranja inovativnih projekata koji uključuju digitalni razvoj udruga za zaštitu potrošača.

Jača suradnja između svih dionika na području zaštite potrošača je nužna, naglasila je gđa Soić, i istaknula kako je potrebno nastaviti s daljnjim umrežavanjem dionika organizacijom zajedničkih dijaloga i radionica, pojačanom edukacijom trgovaca, kao i pokretanjem zajedničkih projektnih aktivnosti, odnosno specijaliziranih info točaka.

Zatim je gđa Soić održala prezentaciju pod nazivom „Međuresorni dijalog za unaprjeđenje politike zaštite prava potrošača u Republici Hrvatskoj“. Dana 12. prosinca 2018. godine u organizaciji Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta održan je Međuresorni dijalog za unaprjeđenje politike zaštite prava potrošača na koji su bili pozvani svi dionici politike zaštite prava potrošača: resorna ministarstva, regulatorna tijela, udruge za zaštitu prava potrošača, akademska zajednica, predstavnici poslovnih udruženja, te predstavnici jedinica lokalne samouprave. U sklopu događanja predstavnici više institucija predstavili su poduzete aktivnosti, kao i smjernice politike zaštite potrošača na nacionalnoj razini. Međuresorni dijalog je završen radionicama koje su imale za cilj odgovoriti na pitanja što je potrebno poduzeti da se unaprijedi područje zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, te kako ojačati civilni sektor na području zaštite potrošača.

Vežano uz pitanje što je potrebno poduzeti da se unaprijedi područje zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj zajednički zaključci usmjereni su na nužnost jačanja međuresorne suradnje svih dionika politike zaštite prava potrošača u Republici Hrvatskoj i stvaranja međusobnog partnerskog odnosa (sva resorna ministarstva, regulatorna tijela, udruge za zaštitu prava potrošača, jedinice lokalne i regionalne samouprave), kako bi osigurali dostupnost potrebnih informacija o zaštiti potrošačkih prava svim kategorijama potrošača u Republici Hrvatskoj putem primjerenih kanala komunikacije, kao i na nužnost edukacije trgovaca o propisima iz područja zaštite prava potrošača.

Vežano uz pitanje kako ojačati civilni sektor na području zaštite potrošača zajednički zaključci usmjereni su na nužnost uključivanja svih nadležnih tijela (resorna ministarstava i regulatori) i jedinica lokalne i regionalne samouprave u podupiranje razvoja civilnog društva, omogućavanje jačeg umrežavanja udruga za zaštitu potrošača, te na provedbu potrebnih aktivnosti od strane Ministarstva uprave vežano uz registar udruga za zaštitu prava potrošača u Republici Hrvatskoj.

Nakon održane prezentacije razvila se kraća rasprava nakon koje je Vijeće jednoglasno načelno podržalo zaključke s međuresornog dijaloga.

Nakon toga je gđa Bartulović održala prezentaciju pod nazivom „New Deal for Consumers“. Uvodno je istaknula kako je Europska komisija, nakon analize zakonodavstva kroz program REFIT Fitnes Check of EU Consumer and Marketing Law i evaluacije Direktive o potrošačkim pravima 2011/83/EU, u travnju 2018. godine usvojila „New Deal for Consumers – Novi potrošački paket“ koji ima za cilj osiguravanje visoke razine zaštite potrošača na razini Europske unije, osiguravanje poštenih i transparentnih odnosa između poslovnih subjekata i potrošača, što doprinosi boljem funkcioniranju unutarnjeg tržišta te postizanju opće dobrobiti za europske potrošače i gospodarstvo u cjelini. Ciljevi Novog potrošačkog paketa su potreba za poduzimanje mjera vežano uz bolju provedbu potrošačkog zakonodavstva, prikladnost i učinkovitost propisa posebice u odnosu na brzorastuće digitalno okruženje, mjere za pojednostavnjenje zakonodavstva, smanjenje regulatornih troškova kako bi se pridonijelo jasnom, stabilnom i predvidivom regulatornom okviru kojim se podupire gospodarski rast.

Zatim je članovima Vijeća predstavila prijedloge dviju direktiva koje je Europska komisija objavila 11. travnja 2018. godine (Prijedlog direktive Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993., Direktive 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, Direktive 2005/29/EC Europskog parlamenta i Vijeća, te Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu bolje provedbe i modernizacije pravila EU-a o zaštiti potrošača - Omnibus direktiva, te Prijedlog direktive Europskog parlamenta i vijeća o udruženim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanje izvan snage direktive 2009/22/EZ), kao i neka od najvažnijih pitanja koje se prijedlogom direktiva uređuju, a usmjerena su na osiguranje visoke razine zaštite potrošača na razini EU, doprinos valjanom funkcioniranju unutarnjeg tržišta, osiguravanje poštenih i transparentnih odnosa između poslovnih subjekata i potrošača, te na postizanje opće dobrobiti europskih potrošača i gospodarstva unije (Omnibus direktiva). Kao neka od najvažnijih pitanja koja se prijedlogom Direktive o udruženim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača uređuju istaknula je pojednostavljenje i ubrzanje postupka obeštećenja u slučajevima povrede prava velikog broja potrošača, strože kriterije za ovlaštena tijela u državama članicama, propisivanje širokog spektra mjera koje se mogu izreći trgovcima, mogućnost nagodbe koju sud mora provjeriti, informiranje svih potrošača o sudskoj odluci, te učinkovitiju prekograničnu kolektivnu zaštitu.

Ad 2. Izvješća članova Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača o provedenim aktivnostima na području zaštite potrošača u 2018. godini – prezentacije

U 2. točki dnevnoga reda članovi Vijeća predstavili su provedene aktivnosti institucija koje zastupaju na području zaštite potrošača u 2018. godini.

G. Ivan Mučnjak održao je prezentaciju pod nazivom „Zaštita potrošača: aktivnosti HANFA - e u 2018.“. Uvodno je istaknuo važnost nadzora primjene regulative u poslovanju subjekata nadzora (npr. odobravanje prospekta, pružanje informacija prije sklapanja ugovora i tijekom poslovnog odnosa) u smislu prevencije. Također je istaknuo kako je osnovana posebna ustrojstvena jedinica koja se bavi praćenjem zaštite potrošača i edukacijom, kao i primanjem i obradom predstavki potrošača i korištenjem predstavki za potrebe nadzornih aktivnosti i analize trendova. Zatim je istaknuo i važnost mrežne stranice Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (u daljnjem tekstu: HANFA) u smislu razvijanja svijesti o obilježjima financijskih proizvoda, a na navedenoj stranici potrošači mogu pronaći registar subjekata nadzora, upozorenja koja se odnose na određene proizvode i subjekte koji pružaju usluge, kao i edukativne tekstove, priopćenja o medijski zanimljivim zbivanjima iz nadležnosti HANFA-e, mjesečna izvješća, publikacije, te provedene ankete o sadržaju stranice i poznavanju financijskih proizvoda. Zatim je istaknuo jačanje financijske pismenosti, kao jednu od ključnih aktivnosti u kontekstu zaštite potrošača, koja se provodi kroz projekte sa studentima i učenicima (predavanja, debate, ljetne škole, asistencija), a planirane su i daljnje edukativne aktivnosti. Posebno važnim naglasio je iskustvo predsjedanja podskupinom za financijsku pismenost unutar radne grupe za projekt Unije tržišta kapitala (CMU) pri Europskoj komisiji. Kao neke od izazova u budućnosti istaknuo je razvoj tržišta u smislu novih i kompleksnih financijskih proizvoda i usluga, razvoj tehnologije u smislu novih distributivnih kanala, te daljnje otvaranje tržišta i pružanje usluga iz inozemstva.

Gđa Snježana Levar iz Hrvatske narodne banke (u daljnjem tekstu: HNB) održala je prezentaciju pod nazivom „HNB - aktivnosti na području zaštite potrošača u 2017. godini“. Uvodno je istaknula kako su kreditni posrednici u stambenom potrošačkom kreditiranju novi subjekt nadzora HNB-a. Zatim je članove Vijeća upoznala s novim odredbama koje proizlaze iz Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o kreditnim institucijama Zakona o platnom prometu te Zakona o elektroničkom novcu. U pregledu aktivnosti HNB-a u 2018. godini navela je kontinuirane aktivnosti postupanja po prigovorima potrošača, kojih je do 30. studenog bilo 630, kao i nadzorne aktivnosti i poduzimanje odgovarajućih mjera. Ispitivanje praksi pružatelja usluga dovelo je do izdavanja Smjernica o sustavima nadzora i upravljanja proizvodima namijenjenih potrošačima (u primjeni od 03.01.2017.), kao i Smjernica o politikama i praksama primitaka povezanim s ponudom i prodajom proizvoda i usluga namijenjenih potrošačima (u primjeni od 13.01.2018.). Također, licencirano je 20 kreditnih posrednika u stambenom potrošačkom kreditiranju. Potrošačima je omogućena usporedba bankovnih naknada (za najčešće korištene platne usluge povezane s računom za plaćanje - osim na internetskoj stranici HNB-a, dostupne i putem mobilne aplikacije mHNB). Tijekom 2018. godine objavljujvana su upozorenja na mrežnim stranicama HNB-a (kreditne ponude pristigle e-poštom), a također su objavljeni i odgovori na česta pitanja potrošača. Vezano uz financijsku edukaciju istaknula je kako je 1.056 polaznika sudjelovalo na temu financijske edukacije. Za kraj je istaknuta važnost kontinuirane suradnje s ostalim dionicima u provođenju politike zaštite potrošača.

Vezano uz pitanje gđe Knežević o tome ima li u navedenim Smjernicama preporuka vezano uz reprogramiranje kredita starih i novih korisnika, gđa Levar je pojasnila kako na cijene proizvoda i usluga u tržišnim gospodarstvima regulator ne može utjecati.

Na prijedlog gđe Knežević kako je, obzirom da postoji 460 bankovnih naknada, potrebno izvršiti analizu istih, gđa Levar je istaknula kako sve kreditne institucije ne pružaju istu vrstu usluga, pa se tako razlikuju i po broju naknada, čiji pregled je dostupan na mrežnim stranicama.

Zatim je gđa Filipović Grčić održala prezentaciju pod nazivom „Aktivnosti tržišne inspekcije u 2018. godini“. Članove Vijeća je uvodno izvijestila kako je tijekom 2018. godine proveden ukupno 13.581 nadzor, od čega su prilikom 3.218 nadzora pronađene određene nepravilnosti.

Zatim je iznijela podatke o obavljenim nadzorima po područjima, o broju prijava potrošača po područnim jedinicama, kao i podatke o prijavama riješenim u korist potrošača. Kao najčešće povrede Zakona o zaštiti potrošača navela je: nepriznavanje, odnosno ograničavanje prava potrošača s naslova odgovornosti za materijalne nedostatke i jamstva za ispravnost prodane stvari, nepoštenu poslovnu praksu trgovca, nepoštivanje obveza pri oglašavanju i prodaji robe i usluga na daljinu, nepravilno i/ili nepotpuno isticanje cijena proizvoda, neispunjenje ugovora, nepoštivanje obveza trgovca pri pružanju usluga popravka i/ili održavanja proizvoda, te neodgovaranje na pisani prigovor potrošača. Zatim je ukratko predstavila podatke o provedenim nadzorima u području sigurnosti proizvoda. Članovi Vijeća izviješteni

su o provedbi projekata Prosafe MSTYR15 i Prosafe JA2014 u kojima je tržišna inspekcija sudjelovala u aktivnostima nadzora. Tako su u sklopu projekta Prosafe MSTYR15 analizirane gume na web trgovini, kao i u trgovinama. Ukupno je analizirano 12.241 guma, od čega je nesukladnih bilo 627 guma koje se prodaju putem internetske trgovine, dok je prilikom inspekcija u trgovinama otkriveno 568 nesukladnih guma. Projekt Prosafe JA2014 započeo je u rujnu 2017. godine, a u 2018. godini tržišna inspekcija je u sklopu navedenoga projekta sudjelovala u aktivnostima nadzora tržišta opreme za djecu, električnih alata, električnih aparata za njegu kose, osobne zaštitne opreme, te u razvoju metoda i modula koji služe kao potpora tijelima za nadzor tržišta (analiza rizika i kontinuirano unaprjeđenje sustava nadzora nad tržištem).

Nakon toga je prezentaciju održala gđa Kolesar, te je članove Vijeća upoznala s aktivnostima Hrvatske obrtničke komore (u daljnjem tekstu: HOK) na području zaštite potrošača. Uvodno je istaknula stručne skupove i događanja na kojima su sudjelovali predstavnici HOK-a. Vezano uz Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2017. do 2020. godine, istaknula je kako je u izvještajnom razdoblju nastavljeno s aktivnostima Suda časti i Centra za mirenje u cilju realizacije aktivnosti iz Nacionalnog programa, u dijelu koji se odnosi na izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova. Također je naglasila kako HOK provodi edukacije svojih članova o potrošačkim pravima i njihovim obvezama prema potrošačima, te u slučaju spora upućuje na rješavanje istog mirnim putem pred tijelima za izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova HOK-a. Sud časti HOK-a i Centar za mirenje pri HOK-u notificirana su tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova na razini EU od 11. svibnja 2017. godine, što im daje ovlaštenje za alternativno rješavanje svih domaćih i prekograničnih offline i online potrošačkih sporova koji proizlaze iz ugovora o kupoprodaji ili ugovora o uslugama između potrošača s boravištem u Europskoj uniji i trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj. Zatim je predstavila statističke podatke, istaknuvši kako je Sud časti rješavao 96 predmeta, dok je Centar za mirenje rješavao 5 predmeta. Nakon toga je predstavila projekt "Spremni za prava potrošača", čiji je glavni cilj provedba treninga u pet najvažnijih područja potrošačkog prava (marketing i zahtjevi za predugovorno informiranje potrošača, pravo potrošača na odustanak od ugovora sklopljenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija, pravo potrošača na garanciju za nedostatke na proizvodu, nepoštene trgovačke prakse i ugovorne odredbe, alternativno rješavanje potrošačkih sporova i online rješavanje potrošačkih sporova). Od planiranih aktivnosti HOK-a u 2019. godini istaknula je nastavak projekta "Spremni za prava potrošača", kao i suradnje s institucijama i tijelima Europske unije i Europske komisije, provedbu redovnih aktivnosti Suda časti HOK-a i Centra za mirenje pri HOK-u, unaprjeđenje online rješavanja sporova, intenziviranje suradnje s Ministarstvom gospodarstva, poduzetništva i obrta i drugim dionicima na provedbi informiranja, promocije i edukacije potrošača i trgovaca, kao i aktivno sudjelovanje u kreiranju platforme za potrošače „Sve na jednom mjestu”.

Ad 3. Određivanje cijena vodnih usluga, ekonomska opravdanost cijena i razlika u cijeni vodnih usluga

Uvodno se članovima Vijeća obratila gđa Knežević, koja je i predložila navedenu točku dnevnoga reda, istaknuvši kako je podloga za raspravu na ovu temu sadržana u izvješću

Državnog ureda za reviziju iz 2013. godine u kojem se ukazuje na neracionalnosti u određivanju cijena vodnih usluga na štetu potrošača. Također, navela je i aktualni osvrt dvojice stručnjaka u časopisu Instituta za javne financije pod naslovom „Jesu li ekonomski opravdane razlike u cijeni vode?“, kao i sva kasnija izvješća Državnog ureda za reviziju, koja pokazuju da se većina preporuka ne provodi u praksi. Rezultat toga su izuzetno visoke cijene, kao i velike razlike u obračunu cijena vodnih usluga, a koje plaćaju potrošači. Kao materijal za pripremu točke dostavljena je i Odluka o cijeni vodnih usluga Vodoopskrbe i odvodnje Zagrebačke županije d.o.o., iz koje je razvidno da nije provedeno savjetovanje sa savjetodavnim tijelom u kojem treba biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača kao što to propisuje odredba članka 25. stavaka 1. i 2. Zakona o zaštiti potrošača. U glavi VIII navedene odluke utvrđen je paušalni iznos za kućanstva koja nisu priključena na vodovodnu mrežu i to za odvodnju u iznosu od 20 m³ mjesečno, u apsolutnom iznosu je to 138 kuna, što je izuzetno visok iznos, obzirom da se usluga uopće ne koristi.

Nakon toga je g. Šimić održao prezentaciju pod nazivom „Opravdanost razlika u cijenama vodnih usluga“. Uvodno je članove Vijeća upoznao s očitovanjem Vijeća za vodne usluge na preporuke Državnog ureda za reviziju. Vezano uz preporuku Državnog ureda za reviziju, kako je potrebno unaprijediti sustav evidentiranja troškova u poslovnim knjigama na način koji omogućava izravni uvid u podatke o troškovima koji se pokrivaju iz cijene usluge javne vodoopskrbe, istaknuo je kako Vijeće za vodne usluge podupire navedenu preporuku, te kako je u Nacrt Zakona o vodnim uslugama uvrštena odredba kojom bi se obvezalo isporučitelje vodnih usluga na vođenje regulatornog računovodstva (vrste troškova, kontni plan), a koje je potrebno propisati uredbom na prijedlog Vijeća za vodne usluge. Vezano uz nalaz Državnog ureda za reviziju koji govori o različitom terminskom obuhvatu troškova i cijena, istaknuo je kako se Vijeće za vodne usluge slaže s preporukom uz pojašnjenje kako će se budućom uredbom kojom će se urediti metodologija određivanja cijena vodnih usluga, izričito odrediti terminska usklađenost troškova i cijena. Vijeće za vodne usluge također je podržalo preporuku Državnog ureda za reviziju usmjerenu na potrebu preispitivanja odnosa cijene usluge javne vodoopskrbe za korisnike stambenog i poslovnog prostora. Naime, prosječna cijena vodnih usluga za poslovne korisnike u Republici Hrvatskoj je 43% veća od cijene za kućanstva, pa će Uredba o metodologiji određivanja cijena vodnih usluga zabraniti različite cijene u linearnoj tarifi, dok će različite cijene u blok tarifi biti dopuštene. Vezano uz preporuku Državnog ureda za reviziju kako fiksni dio cijene javne vodoopskrbe za kategoriju socijalno ugroženih građana nije umanjen odnosno jednak je utvrđenom za korisnike stambenog prostora, Vijeće za vodne usluge bilo je mišljenja kako se navedena preporuka temelji na pogrešnoj interpretaciji Zakona o vodama. Stoga je u Nacrtu prijedloga zakona o vodnim uslugama predviđena socijalna tarifa za fiksni i za varijabilni dio, kao i za vodoopskrbu, odvodnju i pročišćavanje otpadnih voda. Također, predviđena je i obveza subvencioniranja iz proračuna jedinica lokalne i regionalne samouprave. Vezano uz preporuku Državnog ureda za reviziju o potrebi smanjenja gubitaka vode (prosječni su oko 50% u Republici Hrvatskoj), istaknuta je nužnost postavljanja telemetrijskih vodomjera na svim vodozahvatima, kao i planirana naplata naknada za korištenje voda (od 2023. godine) po 2 komponente (po isporučenoj vodi – 2,52 kn/m³ i po zahvaćenoj vodi minus prihvatljiv gubitak od 25% minus isporučene količine vode). Preporuka je Državnog ureda za reviziju

kako je potrebno preispitati cijenu po kojoj društvo prodaje vodu drugom isporučitelju, s obzirom da je znatno niža od cijena po kojima drugi isporučitelji na području županije prodaju vodu i od cijena po kojima se prodaje voda krajnjim korisnicima, te utvrditi cijenu vode koja bi omogućila, uz osnovne troškove proizvodnje vode, podmirenje troškova investicijskog održavanja i zaštite izvorišta. Mišljenje Vijeća za vodne usluge bilo je kako troškovi osnovne proizvodnje vode, investicijskog održavanja i zaštite izvorišta moraju biti podmireni iz veleprodajne cijene vode (VPC). Okolnost da je cijena znatno niža od cijena po kojima drugi isporučitelji na području županije prodaju vodu i od cijena po kojima se prodaje voda krajnjim korisnicima nije bitna za veleprodaju vode (VPV). Nakon toga su navedeni primjeri društava koja su 2018. smanjila cijenu vode. Zaključno je istaknuo kako je Nacrt prijedloga zakona o vodnim uslugama potrošački orijentiran, uz opasku kako su vodne usluge međukomunalne usluge. Cilj regulacije vodnih usluga je da se u monopolističkom okruženju zaštititi javni interes od potencijalno loše kvalitete vodne usluge i od više cijene od one koja je realno potrebna (priuštivost cijene potrošačima). Potrebno je provesti javnu raspravu za Odluku o cijeni vodnih usluga, kao i za Opće uvjete isporuke vodnih usluga. Vezano uz obustavu isporuke vode, istaknuo je kako je novim zakonom ista predviđena samo ako je primijenjen Zakon o zaštiti potrošača i ako je osigurana minimalna količina vode (20 litara po članu kućanstva), mobilnom isporukom ili isporukom na javnoj slavini. Također, istaknuo je kako povjerenstvo za reklamacije potrošača u svom sastavu mora imati člana udruge za zaštitu potrošača.

Gđa Soić je podržala inicijativu gđe Knežević da Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta organizira zajednički sastanak na temu obračuna cijena vode, na kojemu će sudjelovati predstavnici Državnog ureda za reviziju, Instituta za javne financije, Vijeća za vodne usluge i gđa Knežević, a gdje će se raspraviti ovo pitanje i prijedlog zaključaka uputiti Vijeću.

Nakon toga je prezentaciju održao g. Vujović, koji je prezentirao rad savjetovališta za zaštitu potrošača u razdoblju od 2005. do 2018. godine, posebno istaknuvši kako je potrošačima godišnje pružano oko 25.000 savjeta. Također je naglasio najvažnija postignuća koja su tijekom navedenog razdoblja svojim angažmanom ostvarile udruge za zaštitu potrošača, a odnose se na rješavanje problema s akviziterima, visokih tarifa na telefonskim linijama (060 i sl.), podizanja kolektivne tužbe u slučaju „švicarski franak“, članstvo u BEUC-u i dr. Stoga je istaknuo zabrinutost činjenicom da se navedeni projekt više ne planira financirati, što će prema njegovom mišljenju dovesti do slabljenja najaktivnijih udruga za zaštitu potrošača, te posljedično cijelog sustava.

Gđa Soić se referirala na navedenu konstataciju istaknuvši kako u 2019. godini dolazi do promjena načina financiranja udruga, te kako Ministarstvo ne ukida savjetovališta, već daje mogućnost svim udrugama da se jave na natječaj za dodjelu financijske podrške inovativnim i održivim projektima udruga koje djeluju u području zaštite prava potrošača u 2019. godini.

Ad 4. Analiza i evaluacija Registra „Ne zovi“

Uvodno je gđa Knežević, koja je i predložila navedenu točku dnevnoga reda, istaknula kako je riječ o javnom registru telefonskih brojeva onih potrošača koji ne žele da ih trgovci kontaktiraju u svrhu promidžbe ili prodaje, bez prethodno pribavljenog pristanka. Obzirom da

je Registar „Ne zovi“ namijenjen potrošačima starije životne dobi, koji često i ne razumiju što im se nudi, odnosno nisu niti svjesni da sklapaju ugovor, istaknula je mišljenje kako do sada u isti nije upisan zadovoljavajući broj korisnika. Kao rješenje načina kako mogućnost upisa u Registar približiti starijoj populaciji predložila je uvođenje upute uz izdani račun, a kako bi se potrošači upoznali s mogućnošću upisa u Registar.

G. Majerski je izvijestio članove Vijeća kako je u navedeni Registar do 20. prosinca 2018. godine upisano 38.004 potrošača. Kao primjer da je nužno jačati javnu svijest o mogućnosti upisa u Registar, naveo je kako se nakon samo jedne objave informacije u jednim dnevnim novinama, u Registar u mjesec dana upisalo 1.000 novih brojeva. Također je istaknuo kako Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti nema prijava da su operatori zvali ili prodavali usluge potrošačima upisanim u registar.

Nastavno je naglašeno da je potrebno podizati svijest građana vezano za mogućnost upisa u Registar „Ne zovi“, a s tim ciljem će Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti održati sastanak sa teleoperatorima na kojemu će iznijeti inicijativu da se uz račun korisnicima dostavi i obrazac zahtjeva „Ne zovi“, uz naputak kako se mogu prijaviti u registar.

Zahvalivši svim članovima Vijeća na sudjelovanju i predstavljanju aktivnosti institucija koje zastupaju, gđa Soić je zaključila 8. sjednicu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.

Sjednica je završena u 15.20 sati.

TAJNIK

Vladimir Glavač

PREDSJEDNICA

mr.sc. Ivana Soić

