



REPUBLIKA HRVATSKA

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA I
ODRŽIVOG RAZVOJA

KLASA: 330-01/19-01/1027

URBROJ: 526-05-02-03-01/3-20-4

Zagreb, 4. studenog 2020.

PREDMET: Zapisnik s 10. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača

Dana 2. studenog 2020., putem sustava Webex, održana je 10. sjednica Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača. Sjednica je počela u 13:00 sati.

Uvodno, državna tajnica Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja (dalje u tekstu: MINGOR), gđa. Nataša Mikuš Žigman (dalje u tekstu: predsjednica Vijeća) pojasnila je tehničke detalje, vezano za tijek sjednice koja se zbog epidemioloških razloga održava virtualnim putem.

Predsjednica Vijeća izvijestila je članove o provedenim aktivnostima MINGOR-a na području zaštite potrošača tijekom 2020. Hrvatska je u okviru predsjedanja Vijećem Europske unije 25. lipnja 2020. organizirala Neformalnu videokonferenciju na visokoj razini o Novoj europskoj Strategiji za potrošače na kojoj se raspravljalo o utjecaju COVID-19 na prava potrošača te o mjerama koje je potrebno uvesti kako bi se pomoglo potrošačima u različitim područjima, kao i o budućem okviru potrošačke politike s naglaskom na održivu potrošnju i digitalnu tranziciju.

Povodom obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača 2020. tadašnje Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta uz podršku Ministarstva znanosti i obrazovanja objavilo je 11. veljače 2020. nagradni Natječaj za učenike osnovnih škola i srednjih škola na temu "Kako postati zeleni potrošač?". Prijave radova zaprimale su se do 2. ožujka 2020. Na natječaj su pristigli radovi 86 osnovnih i srednjih škola Republike Hrvatske. Nakon održanih sjednica Povjerenstva za vrednovanje radova donesena je odluka o tri najbolja rada kojima je svečano dodijeljena nagrada - pametna klupa. Dodjela nagrada održana je 17. lipnja 2020.

Zbog pandemije uzrokovane virusom COVID – 19 donesena je Odluka kojom se odobrava nastavak provođenja projekata odabranih temeljem dodjele financijske podrške projektima udruga koje djeluju u području zaštite prava potrošača u 2019. te se odobrilo produljenje roka za provedbu sedam projektnih aktivnosti (dva iz prvog i dva iz drugog natječaja). Trenutno je u provedbi pet projektnih aktivnosti koje se izvršavaju prema planu.

U 2020. donesen je Zakon o provedbi Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača (Narodne novine broj 54/2020) te je donesen koncem 2019. Pravilnik o stručnom ispitu za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača (Narodne novine broj 123/19). Sljedeći korak je osnivanje Ispitne komisije, objava relevantnih propisa i katalog ispitnih pitanja.

Uslijedilo je utvrđivanje broja prisutnih članova Vijeća:

Na 10. sjednici Vijeća bio je prisutan 21 član: Grozdana Vuđan (MINGOR), Đema Bartulović (MINGOR), Danijela Marković Krstić (MINGOR), Ivan Mučnjak (Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga), Ivona Bačelić Grgić (Hrvatska gospodarska komora), Darko Tot (Ministarstvo znanosti i obrazovanja), Snježana Levar (Hrvatska narodna banka), Biserka Gregurek (Ministarstvo zdravstva), Ana Knežević (Hrvatska udruga za zaštitu potrošača), Lidija Hočurščak (Hrvatska energetska regulatorna agencija), Suzana Leko (Ministarstvo financija), Božidar Ister (Hrvatska agencija za mrežne djelatnosti), Sanja Smoljak Katić (Hrvatska udruga poslodavaca), Marina Lovrić (Državni inspektorat), Damir Hrastinski-Kliček (Ministarstvo unutarnjih poslova), Paula Poretti (Pravni fakultet Osijek), Sanja Kolarić Kravar (Ministarstvo poljoprivrede), Miro Križan (Agencija za elektroničke medije), Jasna Divić (Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture), Edita Brkić (Ministarstvo pravosuđa i uprave), Vladimir Šimić (Vijeće za vodne usluge).

Izostanak su najavile članice: Ana Uroda Rogoznica (MINGOR), Danijela Osrečak Perić (Ministarstvo turizma i sporta), Vedrana Filipović-Grčić (Državni inspektorat), Suzana Kolesar (Hrvatska obrtnička komora).

Sjednici Vijeća prisustvovao je i Josip Đelagić iz Hrvatske obrtničke komore.

Sjednici Vijeća su također prisustvovala i sljedeće predstavnice MINGOR-a: Irena Harmina Kranjec, tajnica Vijeća, Martina Topolovac, zamjenica tajnice Vijeća i predavačica pod točkom 5. Zakonodavne aktivnosti dnevnog reda, Ivana Radan, i Anda Kostijal, predavačice pod točkom 5. Zakonodavne aktivnosti dnevnog reda te Tonćika Jarak, voditeljica Službe za planove i posebne kategorije otpada, Sektor za održivo gospodarenje otpada.

Uslijedilo je glasovanje o dnevnom redu 10. sjednice Vijeća, predsjednica Vijeća istaknula je da nije zaprimljena ni jedna primjedba niti dopuna dnevnog reda. U odnosu na Prijedlog dnevnog reda koji je išao uz Poziv, dnevni red 10. sjednice Vijeća je izmijenjen i sada glasi:

1. Zapisnik sa 9. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača
2. Izmjena Poslovnika o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača
3. Zaštita potrošača u vrijeme pandemije Covid -19
4. Izrada Nacionalnog programa za zaštitu potrošača za razdoblje 2021. - 2024. – glavne smjernice i prioritete
5. Zakonodavne aktivnosti
6. Razno

Članovi Vijeća suglasni su s predloženim dnevnim redom te je isti jednoglasno usvojen.

Većano za prvu točku dnevnog reda, *Zapisnik sa 9. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača*, predsjednica Vijeća istaknula je da je isti prosljeđen svim članovima odmah nakon sjednice. Usvojeni Zapisnik je objavljen na portalu Sve za potrošače, na stranici www.szp.hr.

Druga točka dnevnog reda bila je *Izmjena Poslovnika o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača*. Poslovnik o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača usvojen je na sjednici Nacionalnog vijeća održanoj 15. prosinca 2017. Uslijed novonastale situacije uzrokovane

pandemijom virusa COVID-19 te obzirom kako je prema Zakonu o ustrojstvu i djelokrugu tijela državne uprave (Narodne novine broj 85/2020) iz srpnja ove godine prestalo s radom Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, a poslove iz njegova djelokruga preuzeo je MINGOR, bilo je potrebno uskladiti Poslovnik o radu. U tom smjeru izrađen je Prijedlog izmjena i dopuna postojećeg Poslovnika koji je članovima Vijeća dostavljen zajedno uz Poziv na 10. sjednicu Vijeća. Točka je stavljena na glasanje, a gđa. Knežević, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača, je intervenirala te izjavila da se protivi izmjeni u članku 3. Poslovnika u kojoj je navedeno da se sjednice odvijaju prema potrebi. Do sada je bilo navedeno da se sjednice održavaju „prema potrebi, a u pravilu svakih 90 dana“ te je skrenula pozornost da je već na prethodnoj sjednici istaknula kako smatra da je to prerijetko, s obzirom na probleme s kojima se susrećemo u zaštiti potrošača te nije za to da se sjednice održavaju prema potrebi nego češće, izraz „u pravilu“ smatra da bi trebalo zamijeniti izrazom „obvezno svakih 90 dana“.

G. Vladimir Šimić, Vijeće za vodne usluge, postavio je pitanje da li se donosi novi Poslovnik, ili je riječ o izmjenama ili dopunama postojećeg. Predsjednica Vijeća, odgovorila je da će se donijeti pročišćeni tekst. Nadalje, g. Šimić smatra da nije ispravan naziv Poslovnik o radu, već Poslovnik. Glede sazivanja sjednica, smatra da nije potrebno fiksirati rok, već u Poslovnik unijeti odredbu temeljem koje bi se sjednice Vijeća sazivale na poziv određenog broja članova, primjerice 4 ili 5 članova Vijeća. Predsjednica Vijeća je potom predložila da formulacija odredbe glasi „u pravilu jednom u 90 dana ili na prijedlog od minimalno 5 članova Vijeća“, a naslov da se izmijeni na način da isti bude „Poslovnik Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača“. Navedene izmijene bi se dodale, uz one koje su već prethodno predložene. Svi su suglasni s predloženim te je time usvojen novi „Poslovnik Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača“, kojim je zamijenjen „Poslovnik o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača“ iz prosinca 2017.

Treća točka dnevnog reda bila je *Zaštita potrošača u vrijeme pandemije Covid-19*. Predsjednica Vijeća istaknula je da je pandemija izazvana virusom Covid-19 narušila mogućnost realizacije mnogih unaprijed ugovorenih tržišnih aranžmana (npr. putovanja, usluge smještaja, transporta) ili je potakla različite nelegalne tržišne aktivnosti (npr. prodaja lažnih tržišnih maski ili farmaceutskih proizvoda). MINGOR je naručio od agencije IPSOS d.o.o. istraživanje kojim se željelo, između ostaloga, utvrditi koliki je broj hrvatskih građana tijekom pandemije imao iskustva s kršenjem njihovih potrošačkih prava odnosno kakva su mišljenja i stavovi potrošača o održivoj potrošnji, potrošačkim pravima, online aktivnostima građana i financijskoj pismenosti u posebnim okolnostima vezano uz COVID 19. Slijedom toga istraživanje je provedeno u razdoblju od lipnja do listopada 2020. na uzorku od 1250 građana Republike Hrvatske u dobi od 16 do 66+. Gđa. Grozdana Vuđan, MINGOR, je putem prezentacije predstavila rezultate predmetnog istraživanja.

Usljedila je četvrta točka dnevnog reda *Izrada Nacionalnog programa za zaštitu potrošača za razdoblje 2021. - 2024. – glavne smjernice i prioritete*.

Predsjednica Vijeća, istaknula je da je MINGOR započeo s izradom Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. (dalje u tekstu: Nacionalni program). U lipnju ove godine upućen je dopis prema tijelima državne uprave, udrugama za zaštitu potrošača, udrugama gradova u Republici Hrvatskoj i Hrvatskoj zajednici općina. Svi dionici pozvani su na zajednički rad i doprinos kako u smislu određivanja strateških prioriteta tako i u smislu predlaganja konkretnih operativnih aktivnosti. Prijedlog nacrtu Nacionalnog programa rezultat je prikupljenih doprinosa te je predsjednica Vijeća zahvalila svima na dostavi konkretnih doprinosa, planiranim aktivnostima i dostavljenim mjerama.

Prijedlog nacrt Nacionalnog programa usklađen je s izazovima današnjice. Pandemija korona virusa, globalni rast online trgovine i novih tehnologija kojima se potrošači služe značajno su utjecali na promjene životnog stila i navika potrošača.

Kao sljedeći korak u izradi Nacionalnog programa, predsjednica Vijeća predložila je da svi članovi dostave izmjene i supstantivne dopune do 9. studenog 2020.

Nakon što se iste dostave, biti će objedinjene te će se Nacionalni program uputiti u redovnu zakonodavnu proceduru.

Gđa. Ana Knežević, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača, je upozorila da bi trebalo napraviti operacionalizaciju programa po godinama, točno navesti tko će što raditi i u kojem roku. Informiranje i educiranje potrošača nam je najslabija točka, trenutno brojevi udruga koje djeluju ne posjeduju administrativne kapacitete za provođenje sveobuhvatnije edukacije. Smatra također da se edukacija treba orijentirati i na mlađu populaciju te ju provoditi i u osnovnim i srednjim školama te na fakultetima.

Predsjednica Vijeća složila se da se trebaju definirati rokovi i popratiti izvršenje istih. Navela je da se neke aktivnosti koje su navedene u Nacionalnom programu izvršavaju u kontinuitetu, dok za druge možemo utvrditi okvirni rok. Za neke aktivnosti poput primjerice zakonodavnih, ovisimo i o dinamici na razini Europskog parlamenta i Vijeća. Predlaže da samo kod aktivnosti kod kojih znamo rok, navedemo ga taksativno, a kod aktivnosti za koje je razvidno da će se ponavljati ostane termin „kontinuirana provedba“.

G. Darko Tot, Ministarstvo znanosti i obrazovanja, informira sudionike da je Ministarstvo znanosti i obrazovanja pripremio sektorsku analizu vezano za financiranje iz lutrijskih sredstava, prošle godine im je Vlada Republike Hrvatske odobrila dodatna sredstva za izvaninstitucionalni odgoj. Ove godine je bilo manjih poteškoća sa raspisivanjem natječaja zbog COVID-19, škole su zatvorene za sve aktivnosti koje nisu povezane s nastavnim procesom. Istaknuo je da su otvoreni za sve inicijative koje se mogu promovirati u okviru obrazovnog sustava te poziva sudionike ukoliko imaju bilo kakve inicijative koje mogu ponuditi ili organizirati s obrazovnim sustavom, da im se obrate.

Predsjednica Vijeća zahvalila se na doprinosu i ponudi te istaknula da se suradnja koju smo do sada uspostavili s Ministarstvom znanosti i obrazovanja pokazala uspješnom.

Sljedeća se za riječ na predmetnu točku dnevnog reda javila gđa. Edita Brkić, Ministarstvo pravosuđa i uprave, ističe pitanje nadležnosti vezano uz prenošenje Direktive o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača te tzv. digitalnih direktiva donesenih 2019. Također traži dostavu korigiranog teksta Nacrta prijedloga Nacionalnog programa, odnosno traži da se kao nositelja mjera uvrsti i MINGOR.

Predsjednica Vijeća potvrdila je da će dostaviti korigiran tekst Nacionalnog programa te kao nositelja mjere za implementaciju Direktive uvrstiti i MINGOR.

Gđa. Paula Poretti, Pravni fakultet Osijek, osvrnula se na implementaciju Direktive o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, odnosno na tehnički detalj, prijevod naziva direktive, te tražila pojašnjenje iz kojeg je razloga isti „predstavničke tužbe“, a ne „udružne tužbe“. Predsjednica Vijeća zamolila je očitovanje gđe. Poretti pisanim putem.

G. Šimić, Vijeće za vodne usluge, je istaknuo da u poglavlju 4.1.6. Poboljšanje sustava sigurnosti hrane i vode na tržištu u Nacionalnom programu, ima dvije intervencije; tekst glasi: „Vijeće za vodne usluge će u budućem razdoblju kontrolirati cijene vode lokalnih jedinica, isporučitelj vodnih usluga..“. Ističe da „lokalnih jedinica“ nije ispravno, budući da one više ne donose odluke o cijenama, nego to čine isključivo isporučitelji vodnih usluga. Vijeće kontrolira odluke o cijenama vodnih usluga, a primjenu cijene kontrolira Državni inspektorat.

G. Božidar Ister, Hrvatska agencija za mrežne djelatnosti, istaknuo je da Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, smatra kako je u poglavlju 4.1.6. Poboljšanje sustava sigurnosti hrane i vode na tržištu, vezano za zadnju rečenicu koja glasi: „...uz kontinuiranu suradnju s Hrvatskom poštom svake dvije godine će se izdati serija prigodnih poštanskih maraka, te će se jednom godišnje objavljivati ažurirani katalog.“ potrebno izbrisati predmetnu rečenicu kako ne bi predstavljala obvezu, a isto ovisi o odluci uprave Hrvatske pošte i povjerenstva koje se bavi tom tematikom, a to je povjerenstvo za izbor motiva.

Predsjednica Vijeća zahvalila se na komentaru te ujedno zamolila g. Isteru da svoje primjedbe dostavi pisanim putem.

Gđa. Marina Lovrić, Državni inspektorat, istaknula je da će dostaviti primjedbe na Nacionalni program tijekom tekućeg tjedna.

Predsjednica Vijeća dodaje da je MINGOR intenzivirao suradnju s Uredom za udruge Vlade RH te s Nacionalnom zakladom za razvoj civilnog društva kako bi se iznašle mogućnosti za aktivnije sudjelovanje udruga za civilno društvo na natjecajima namijenjenim za promicanje potrošačkih prava te kako bi se u suradnji, posebno sa Nacionalnom zakladom, organizirale i edukacije za udruge te im se na taj način pomoglo u prijavama na natjecaje po pitanju korištenja EU sredstava. Dosadašnji napori su rezultirali time da je bilo relativno skromno sudjelovanje udruga na takvim programima, a sredstava i mogućnosti ima.

Sudionici su pozvani da dostave svoje komentare na Nacionalni program za zaštitu potrošača zaključno do 9. studenog 2020., na mail tajnici Vijeća gđi. Harmini Kranjec. Time se zaključuje ova točka dnevnog reda.

Slijedeća, peta, točka dnevnog reda bila je *Zakonodavne aktivnosti*.

Na razini Europske unije, posljednjih godina doneseno je nekoliko zakonodavnih prijedloga, od kojih za područje zaštite potrošača ističemo: Omnibus direktiva, koju je predstavila gđa. Anda Kostijal, MINGOR, zatim Direktiva o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ, koju je predstavila gđa. Ivana Radan, MINGOR, te digitalne direktive koje je predstavila gđa. Martina Topolovac, MINGOR.

Zadnja, šesta, točka dnevnog reda bila je točka *Razno*. Predsjednica Vijeća podsjetila je članove kako je u travnju 2019. uspostavljen središnji portal za potrošače pod nazivom „Sve za potrošače“, dostupan na poveznici: www.szp.hr.

Na portalu se redovito objavljuju razne aktualnosti, vijesti i najave namijenjene građanima, tj. potrošačima, te drugama za zaštitu potrošača, kao i korisne brošure i publikacije. Portal na jednom mjestu omogućava prikaz svih potrošačkih tema - podijeljenih u 35 tematskih kategorija. Dodatno, putem interaktivnog vodiča, tj. predefiniranih najčešćih pitanja i odgovora, korisnike vodi do pronalaska odgovarajućih i ciljanih rješenja za situacije u kojima se nalaze.

Prema već spomenutoj provedenoj anketi IPSOS-a, hrvatski građani koji su do sada barem jednom posjetili navedeni portal u velikoj mjeri pronašli su sve informacije koje su tražili, što nas navodi na zaključak kako je i dalje potrebno aktivno informirati potrošače o uspostavljenom portalu koji potrošačima može pružiti sve informacije na jednom mjestu.

Dodatno, predsjednica Vijeća istaknula je kako se planira proširiti sastav Nacionalnog vijeća za dva dodatna člana civilnog društva. Odlukom o osnivanju Nacionalnog vijeća predviđeno je da u istom sudjeluju tri člana civilnog društva, a trenutno Vijeće ima jednog člana. Poziv će se ponoviti i objaviti na mrežnim stranicama ministarstva i portalu Sve za potrošače.

Na kraju, predsjednica Vijeća zahvalila je svima na sudjelovanju, istaknutim prijedlozima, primjedbama i doprinosu.

Sjednica je završena u 15:15 sati.

Zapisnik pripremila:
ZAMJENICA TAJNICE VIJEĆA

M. Topolovac

Martina Topolovac

Zapisnik odobrila:
PREDSJEDNICA VIJEĆA

N. Mikuš Žigman

Natasa Mikuš Žigman

