



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA I
ODRŽIVOG RAZVOJA

KLASA: 330-01/19-01/1027
URBROJ: 517-08-03-02-01-21-06

Zagreb, 17. lipnja 2021.

PREDMET: Zapisnik sa 11. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača

Dana 17. lipnja 2021. godine, putem sustava Webex, održana je 11. sjednica Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (dalje u tekstu: Vijeće). Sjednica je počela u 13:00 sati.

Uvodno, ravnateljica Uprave za trgovinu i politiku javne nabave, gđa Nina Čulina ispričala je državnu tajnicu Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja (dalje u tekstu: MINGOR), gđu Natašu Mikuš Žigman koja je spriječena sudjelovati na početku ove sjednice, iz kojeg razloga će ju zamijeniti, sukladno članku 12. stavku 1. Poslovnika o radu Nacionalnog vijeća. Gđa Čulina pojasnila je par tehničkih detalja, vezano za tijek sjednice koja se zbog epidemioloških razloga održava virtualnim putem.

Sjednica se snima, svi sudionici su suglasni.

Gđa Čulina se zatim osvrnula na I. polovicu 2021. godine. Nakon provedene zakonodavne procedure, Hrvatski sabor je, na temelju članka 130. stavka 2. Zakona o zaštiti potrošača na sjednici 19. ožujka 2021. usvojio Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje od 2021. do 2024. godine. Nacionalni program objavljen je u Narodnim novinama broj 29/2021, web stranicama MINGOR te na stranicama portala Sve za potrošače. Kao jedan od prvih koraka koji su poduzeti u okviru usvojenog Nacionalnog programa bilo je sklapanje Sporazuma s Nacionalnom zakladom za razvoj civilnog društva s ciljem sustavnog ulaganja u razvoj udruga za zaštitu potrošača. Trenutno se priprema cjelovita natječajna dokumentacija kako bi se natječaj raspisao u drugoj polovici kolovoza. Odobrenu institucionalnu podršku udruge će moći koristiti od 1.1.2022.

Na sjednici Vlade Republike Hrvatske, 2. lipnja 2021., a na temelju članka 125. stavka 7. Zakona o zaštiti potrošača, Zaključkom je prihvaćeno Izvješće o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača za 2020. godinu. Izvješće će članovima Vijeća biti dostavljeno putem e-pošte nakon održavanja ove sjednice.

Na dnevnom redu sljedeće sjednice Vlade Republike Hrvatske bit će i Prijedlog Izvješća o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2017. do 2020. nakon čega će biti upućen u daljnju zakonodavnu (sadorsku) proceduru, a prema članku 130. stavku 3. Zakona o zaštiti potrošača. MINGOR je započelo s izradom Prijedloga Izvješća Nacionalnog

programa zaštite potrošača za razdoblje 2017. do 2020. početkom godine te je u ožujku ove godine uputilo radnu verziju svim članovima Vijeća, tijelima državne uprave, udrugama za zaštitu potrošača, udrugama gradova u Republici Hrvatskoj i hrvatskoj zajednici općina.

Svi dionici pozvani su na zajednički rad. Ovim putem, gđa Čulina se želi zahvaliti svima na dostavi suštinskih komentara i ostvarenih mjera u provedenom razdoblju.

Povodom obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača, MINGOR je izdalo e-letak Oprezno s online kupovinom! s ciljem educiranja školaraca o njihovim pravima kao potrošačima, o čemu je bilo riječi i u emisiji Dobro jutro Hrvatska. E-letak objavljen je i na web stranicama MINGOR te na stranicama portala Sve za potrošače. Također, u suradnji s Ministarstvom znanosti i obrazovanja, e-letak je diseminiran na sve srednje škole te više razrede osnovnih škola u Republici Hrvatskoj.

Usljed spajanja MINGOR i Ministarstva zaštite okoliša i energetike, Vlada Republike Hrvatske donijela je Uredbu kojom se uređuje unutarnje ustrojstvo MINGOR, a temeljem koje je tadašnja Služba za zaštitu prava potrošača podignuta na razinu Sektora.

Nadalje, MINGOR je ponovilo Javni poziv za dostavu iskaza interesa i podnošenje prijedloga za imenovanje predstavnika udruga za zaštitu potrošača u Vijeće 14. siječnja 2021. te se nakon procjene zaprimljenih prijava, donijela Odluka o odabiru predstavnika.

Slijedom navedenog, Vlada je na sjednici održanoj 22. travnja 2021., donijela Rješenje o imenovanju dijela članova Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača – gđa Sanja Keretić i g. Vlado Biljarski kao predstavnici udruga te gđe Nine Čuline i gđe Branke Augustinović kao predstavnice ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača. Ovim putem gđa Čulina novim članovima želi dobrodošlicu.

Usljedilo je utvrđivanje broja prisutnih članova Vijeća:

Na 11. sjednici Vijeća bio je prisutan 21 član: Nataša Mikuš Žigman (MINGOR od 13:20 sati) Nina Čulina (MINGOR), Branka Augustinović (MINGOR), Danijela Marković Krstić (MINGOR), Ivan Mučnjak (Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga), Ivona Bačelić Grgić (Hrvatska gospodarska komora), Suzana Kolesar (Hrvatska obrtnička komora), Danijela Osrečak Perić (Ministarstvo turizma i sporta), Snježana Levar (Hrvatska narodna banka), 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), Jasna Divić (Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture), Marko Baretić (Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu), Ivana Cestarić (Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo), Vlado Biljarski (Splitski potrošač – Split), Sanja Keretić (Razvojna organizacija zaštite potrošača)

Izostali su, uz prethodnu najavu, slijedeći članovi: Ana Uroda Rogoznica (MINGOR) Vedrana Filipović-Grčić (Državni inspektorat), Edita Brkić (Ministarstvo pravosuđa i uprave), Davor Pustijanac (Visoki trgovački sud Republike Hrvatske), Paula Poretti (Pravni fakultet Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku), Sanja Kolarić Kravar (Ministarstvo poljoprivrede), Miro Križan (Agencija za elektroničke medije)

Preostali članovi se nisu očitovali o sudjelovanju: Biserka Gregurek (Ministarstvo zdravstva), Darko Tot (Ministarstvo znanosti i obrazovanja), Vladimir Šimić (Vijeće za vodne usluge).

Sjednici Vijeća prisustvovao je i g. Damjan Saridžić (Ministarstvo pravosuđa i uprave, voditelj Službe za opće propise građanskog procesnog i trgovačkog prava) – umjesto članice gđe. Edite Brkić.

Sjednici Vijeća su također prisustvovala i sljedeće predstavnice MINGOR: Irena Harmina Kranjec, tajnica Vijeća, Martina Topolovac, zamjenica tajnice Vijeća, Anda Kostijal, predavačica pod točkom 2. Nacrt prijedloga Zakona o zaštiti potrošača.

Uslijedilo je glasovanje o dnevnom redu 11. sjednice Vijeća. Gđa Čulina je obavijestila članove da je pristigla jedna dopuna dnevnog reda, od gđe Ane Knežević (Hrvatska udruga za zaštitu potrošača). Gđa Knežević predložila je dopunu dnevnog reda s točkom *Registar "NE ZOVI" - prijedlog mjera za veću vidljivost i prepoznatljivost registra* među potrošačima i prijedlog dopuna Pravilnika o registru "NE ZOVI". Naime, udrugama potrošača se svakodnevno javljaju potrošači tražeći savjet kako spriječiti stalno pozivanje trgovaca, što ukazuje na potrebu da Vijeće za zaštitu potrošača razmotri predmetnu problematiku. Predmetna dopuna usvojena je jednoglasno te su se članovi Vijeća složili da se o istoj raspravlja u okviru točke Razno.

Slijedom navedenog, dnevni redi 11. sjednice Vijeća glasi:

1. Zapisnik s 10. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošač
2. Nacrt prijedloga novog Zakona o zaštiti potrošača – prezentacija i rasprava
3. Euro – aktivnosti Koordinacijskog odbora za prilagodbu gospodarstva i zaštitu potrošača
4. Razno

Vežano za prvu točku dnevnog reda, *Zapisnik sa 10. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača*, gđa Čulina je navela da je isti dostavljen svim članovima Vijeća 17. studenog 2020., u svrhu dostave komentara i primjedaba u roku od 14 dana od dana zaprimanja zapisnika. Budući da istih nije bilo, Zapisnik je objavljen na portalu Sve za potrošače, na stranici www.szp.hr dana 21. prosinca 2020. Time je ujedno konstatirala da je Zapisnik s 10. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača usvojen.

Gđa Čulina potom je iznijela kratak uvod u drugu točku dnevnog reda, Nacrt prijedloga Zakona o zaštiti potrošača. Predstojeća izmjena Zakona o zaštiti potrošača prvenstveno se provodi radi usklađivanja s odredbama Direktive o modernizaciji pravila Unije o zaštiti potrošača, a čije odredbe je na posljednjoj sjednici prezentirala gđa Kostijal. Direktiva o modernizaciji stupila je na snagu u siječnju prošle godine (7. siječnja 2020.), a države članice dužne su transponirati odredbe iste u svoje zakonodavstvo do 28. studenog 2021. godine. Međutim, budući da se transpozicija provodi donošenjem novog propisa, novog Zakona o zaštiti potrošača, provela se revizija svih odredbi te su se provele izmjene u svim područjima za koje je utvrđena potreba za poboljšanjem.

Detaljnije o svemu članove Vijeća izvijestila je gđa Anda Kostijal, voditeljica Službe za normativne aktivnosti iz područja zaštita prava potrošača putem prezentacije. Gđa Kostijal uvodno je pojasnila da se radi o donošenju novog propisa, a ne o izmijenama i dopunama postojećeg Zakona. Razlog takvom pristupu jest usklađivanje sa pravnom stečevinom EU-a, odnosno sa Direktivom (EU) 2019/2161, poznatom kao Omnibus direktiva, koja unosi

izmijene u četiri potrošačke direktive, a čije su odredbe transponirane u važeći propis. Na taj je način iskorištena prilika da se određene postojeće odredbe važećeg propisa osuvremene, a ujedno izbrišu određene odredbe koje su zahtjevale izmjene. Naglasila je da se struktura važećeg propisa neće promijeniti. Gđa Kostijal je ukratko pojasnila koje su najvažnije izmjene, a koje će se naći u novom zakonu, kao rezultat prijenosa Omnibus direktive.

Izmjena će biti u odredbama koje uređuju pitanje isticanja cijena, naime, trgovac će imati obvezu, u svakoj najavi (i oglašavanju) sniženja i tijekom sniženja istaknuti sniženu cijenu, ali i najnižu cijenu koju je primjenjivao za taj proizvod u razdoblju 30 dana od dana sniženja.

Iduća izmjena je također vezana za transpoziciju Omnibus direktive, a odnosi se na nepoštenu poslovnu praksu. Jedan aspekt odnosi se na širenje „crne liste“, odnosno okolnosti koje čine nepoštenu poslovnu praksu.

Što se tiče nepoštene poslovne prakse, ono što je također regulirano Omnibus direktivom, a i preneseno u Nacrt prijedloga zakona jest dvojna kvaliteta proizvoda. Ona se sukladno Omnibus direktivi ne stavlja na „crnu listu“, radi se o tzv. „sivoj listi“, budući da se stavljanje robe na tržište uz tvrdnju da je identična radi na tržištima drugih država članica, iako se u stvarnosti značajno razlikuje po svojstvu i obilježjima zabranjuje, ukoliko iz konkretnih okolnosti proizlazi da se radi o nepoštenoj poslovnoj praksi. Treći aspekt nepoštene poslovne prakse nije rezultat obveze prijenosa Omnibus direktive, već je mogućnost dana direktivom, a koju je Republika Hrvatska prihvatila. Radi se o reguliranju određenog aspekta prodaje izvan poslovnih prostorija, koji se odnosi na nezatražne posjete potrošačima u njihovom domu.

Slijedeća izmjena se odnosi na usklađivanje potrošačkog zakonodavstva vezano za najnovije trendove digitalizacije, a četvrta izmjena koja je rezultat transpozicije Omnibus direktive jest propisivanje sankcija za prekogranične povrede kojima se nanosi šteta kolektivnim interesima potrošača.

Ostale važne izmjene Zakona o zaštiti potrošača odnose se na izmjenu odredbi koje se tiču pisanog prigovora, u smislu dodavanja novih načina podnošenja, poput putem *chat-a*, brisanje nekih zastarijelih načina podnošenja, te obveza trgovca da se nedvosmisleno očituje o prigovoru, zatim dodavanje usluge parkinga na popis javnih usluga. Razjašnjena je i odredba koja se odnosi na obustavu prikupljanja mješanog komunalnog otpada i biorazgradivog komunalnog otpada. Obustave nema budući da je riječ o usluzi koja je od općeg interesa, sukladno Zakonu o gospodarenju održivim otpadom. Iduća izmjena odnosi se na snošenje troškova vještačenja koje se nužno provodi radi utvrđivanja postoji li materijalni nedostatak na robu ili ne. Ovdje je došlo do produljenja roka, a to je rezultat usklađivanja s recentnim izmjenama Zakona o obveznim odnosima. Rok se produljuje sa šest mjeseci na jednu godinu u kojem potrošači mogu tražiti vještačenje, a teret dokaza da materijalni nedostatak na robu ne postoji je u tom roku na trgovcu. Ujedno je došlo i do brisanja odredbi koje se odnose na obvezu polaganja stručnog ispita za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača na temelju javnog natječaja za provedbu kojeg su sredstva osigurana u državnom proračunu.

Iduća izmjena se odnosi na način donošenja Nacionalnog programa za zaštitu potrošača i Izvješća o primjeni istog. Navedene dokumente će ubuduće donositi Vlada RH, umjesto Hrvatskog Sabora, radi usklađivanja sa Zakonom o sustavu strateškog planiranja, koji propisuje koji se akti donese putem kojeg tijela.

Preciznije će se urediti određena postupovna pravila za inspekcijski nadzor (tajna kupnja, preciziranje načina podnošenja potrošačkih predstavi, okolnosti pod kojima nadležni inspektor neće podnijeti optužni prijedlog, odnosno izdati prekršajni nalog, kao i okolnosti koje zahtijevaju podnošenje prekršajnog naloga u što kraćem roku itd.).

Nacrtom prijedloga zakona o zaštiti potrošača izrijeком se propisuje i nadležnost Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (HANFA-e) u provedbi nadzora nad trgovcima kojima je HANFA izdala odobrenje za rad te Agencije za zaštitu osobnih podataka u odnosu na postupanja trgovca vezano za obradu osobnih podataka.

Glede novčanih kazni povećan je raspon iznosa od 10.000,00 kn do 500.000,00 kn za sve prekršaje koji se odnose na trgovce - pravne osobe.

Nakon završenog izlaganja gđe Kostijal, državna tajnica gđa Mikuš Žigman obavijestila je članove Vijeća da će im danas tijekom dana, biti dostavljen Nacrt prijedloga novog Zakona te će isti biti objavljen i na e-savjetovanja s rokom od 30 dana. Točka je zatim stavljena na raspravu.

Gđa Knežević (Hrvatska udruga za zaštitu potrošača), javila se za riječ i postavila pitanje je li djelovala radna skupina prilikom izrade Nacrta prijedloga zakona o zaštiti potrošača, te ima li predstavnika Udruga u toj radnoj skupini.

Gđa Kostijal je pojasnila da nije bilo radne skupine prilikom izrade Nacrta prijedloga zakona budući da se odlučilo da će doći do promjene paradigme savjetovanja u smislu da će Nacrt prijedloga zakona prvo biti prezentiran Vijeću, pa potom u svrhu postizanja transparentnosti objavljen na e-savjetovanju, prilikom trajanja kojeg će udruge i sva zainteresirana javnost moći dati svoj komentar, primjedbe, pitanja, a iste će primjedbe i odgovori na njih biti javno objavljeni. Na taj se način niti jedan komentar ni primjedba neće previdjeti, niti će ostati ne odgovoren. Ulogu je igrala i pandemija, koja se podudarala s početkom rada na Nacrtu prijedloga zakona, zbog koje je bilo onemogućeno održavanje fizičkih sastanaka, a sastanci elektroničkim putem na predmetnu temu su vrlo nezahvalni.

Državna tajnica gđa Mikuš Žigman se nadovezala i pojasnila da su obavljene konzultacije sa dionicima u sustavu zaštite potrošača, razgovaralo se sa predstavnicima udruga oko toga što se treba izmijeniti u novom propisu. Uz to, ne postoji jedna udruga predstavničkog karaktera koja bi objedinjavala interese svih udruga, pa je utoliko teže razgovarati pojedinačno sa svih 199 registriranih udruga. Imenovana su dva nova predstavnika udruga u Nacionalnom vijeću, kako bi se na taj način osigurala veća zastupljenost civilnog sektora, a zakonske obveze osnivanja radne skupine nema.

Gđa Knežević je napomenula da je upravo završeno e-savjetovanje vezano za izradu Zakona o obveznim odnosima, a udruge su sudjelovale u procesu javnog savjetovanja, međutim ni jedna primjedba nije usvojena. Gđa Knežević je pritom upozorila na problem s definiranjem razumnog roka. Predmetna direktiva je dala mogućnost da se isto uredi u nacionalnom zakonodavstvu, međutim dostavljene je prijedloge Ministarstvo pravosuđa i uprave odbilo. Smatra da je konstruktivniji pristup kada postoji rasprava uživo.

Državna tajnica gđa Mikuš Žigman predložila je operativno da MINGOR stupi u kontakt s Ministarstvom pravosuđa i uprave, odnosno organizira sastanak, te razmotri pritom, u komunikaciji s predmetnim ministarstvom prijedloge koje je gđa Knežević spomenula.

Komunikacija je moguća i kroz druge modele, ne samo kroz javno savjetovanje, te pozvala članove Vijeća da se obrate i izravno, moguće su i dodatne konzultacije kako bi se riješila sva otvorena pitanja, u okviru onog što direktiva dozvoljava.

Slijedeći se za riječ javio g. Marko Baretić (Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu). Naglasio je da ne zastupa Pravni fakultet već da nastupa kao nezavisan stručnjak. Istaknuo je kako je spomenuto da će sa Omnibus direktivom biti predviđena posebna prekogranična sankcija za situacije u kojima će se prekogranično povrjeđivati prava potrošača, što je korisno, no nije posve jasno kako će se to u praksi provoditi. Jedno od temeljnih načela u prekršajno kaznenim predmetima jest *ne bis in idem* načelo, tu doista postoji mogućnost da će se zbog jednog prekršaja simultano voditi više postupaka protiv jednog trgovca u različitim zemljama i ujedno da će tako postajati mogućnost da se trgovac kazni propisanim, velikim monetarnim sankcijama u više država. Postavlja pitanje kako se to planira riješiti, postoji li na razini EU određena komunikacija u kojoj će se iskristalizirati neka rješenja, tko ima pravo preuzeti progon, itd.

Druga strateška stvar koju g. Baretić ističe jest da je u prosincu prošle godine donesena Direktiva o predstavničkim tužbama, kojoj se mijenja paradigma kolektivnih sporova. To spominje u kontekstu izrade novog zakona o zaštiti potrošača, koji će, vjeruje biti donesen pred kraj ove godine, a s obzirom da će i spomenuta Direktiva o predstavničkim tužbama zahtijevati implementaciju svojih odredaba u nacionalno zakonodavstvo, g. Baretić postavlja pitanje bi li se možda trebalo zastati s procesom donošenja novog zakona o zaštiti potrošača te isti donijeti paralelno s implementacijom odredaba Direktive o predstavničkim tužbama, budući da je riječ o dvije velike supstancijalne intervencije. Moli da se uspostavi komunikacija s Ministarstvom pravosuđa i uprave u kontekstu izmjena koje se uvode u postojeće propise, barem da se na terminološkoj i sadržajnoj razini predmetna dva propisa usklade, kako ne bi bilo problema u praksi i njihovoj primjeni.

Državna tajnica gđa Mikuš Žigman navela je da je naša zadaća facilitirati suradnju između MINGOR-a i Ministarstva pravosuđa i uprave, a glede Direktive o predstavničkim tužbama, nije još definirano na koji će način ista biti implementirana, najvjerojatnije će to biti zaseban propis, a sa donošenjem Zakona o zaštiti potrošača se ne može čekati zbog zadanih rokova.

Vežano za pitanje g. Baretića koje se odnosi na način na koji će se riješiti poštivanje *načela ne bis in idem* gđa Kostijal objasnila je kako je i prilikom održavanja radne skupine Vijeća EU vezano za Prijedlog direktive o predstavničkim tužbama, naglašeno da sve države članice poštuju navedeno pravno načelo, te da stoga ne bi trebalo ni u ovom slučaju biti poteškoća vezano za sankcioniranje trgovaca, međutim, hoće li doista biti poteškoća u primjeni, pokazat će praksa.

Gđa Sanja Smoljak Katić (HUP), postavila je pitanje vezano za proceduru donošenja Zakona o zaštiti potrošača, u smislu hoće li biti potrebno isti dostaviti i Gospodarsko-socijalnom vijeću na što je odgovoreno potvrđeno.

G. Mučnjak (HANFA) ukratko je pojasnio koje će se nadzorne ovlasti HANFE mijenjati novim Zakonom o zaštiti potrošača.

Gđa Keretić (Razvojna organizacija zaštite potrošača) je putem *chata* komentirala da s obzirom da se na materijalni nedostatak odnosi najveći broj upita upućenih i prema udrugama i prema MINGOR, podržava inicijativu kolegice Knežević i s obzirom na važnost ovog

područja predlaže da se problematiku materijalnog nedostatka i pripadajući rokovi uvrste na dnevni red jedne od idućih sjednica Vijeća i to detaljnije raspravi iz različitih aspekata.

Slijedeća, treća, točka dnevnog reda bila je *Euro – aktivnosti Koordinacijskog odbora za prilagodbu gospodarstva i zaštitu potrošača*.

Državna tajnica gđa Mikuš Žigman uvodno u točku istaknula je da su priključenjem hrvatske kune europskom tečajnom mehanizmu ERM II 10. srpnja 2020. ispunjeni i posljednji politički preduvjeti za ulazak Hrvatske u euro-područje te je proces otad ušao u završnu fazu, što omogućuje uvođenje eura već 1. siječnja 2023. S tim su ciljem Vlada i Hrvatska narodna banka pripremile strateški dokument – Nacionalni plan zamjene hrvatske kune eurom – koji ocrtava plan provedbe glavnih aktivnosti potrebnih za učinkovit i uspješan prelazak na euro. Glavno načelo Nacionalnog plana zamjene kune eurom je zaštita potrošača.

Nacionalno vijeće za uvođenje eura kao službene valute u RH ustrojilo je 6 koordinacijskih odbora s ciljem uspješnog uvođenja eura. Koordinacijski odbor za prilagodbu gospodarstva i zaštitu potrošača vodi MINGOR kao koordinator aktivnosti povezanih s pripremom nefinancijskog sektora gospodarstva te osiguravanje visokog stupnja zaštite potrošača.

Gđa Branka Augustinović, načelnica Sektora za politiku zaštite potrošača je putem prezentacije pojasnila ulogu i aktivnosti Koordinacijskog odbora za prilagodbu gospodarstva i zaštitu potrošača. Istaknula je da su Nacionalnim planom uvođenja eura, strateškim dokumentom Vlade RH opisane ukratko sve aktivnosti i definirane su sve uloge kako Koordinacijskih odbora tako i ostalih ključnih dionika. Glavno načelo je upravo zaštita potrošača kako ne bi došlo do neopravdanog povećanja cijena. Na čelu samog procesa je Nacionalno vijeće za uvođenje eura, ispod kojeg je Upravljački odbor sastavljen od tri člana (jedan član HNB, jedan član Ministarstvo financija i član Ureda premijera), a ispod kojeg djeluje šest Koordinacijskih odbora. Svaki koordinacijski odbor ima svoju određenu ulogu, a svi koordinacijski odbori imaju za obvezu izraditi akcijske planove koji će služiti kao svojevrsni putokaz za provedbu svih nužnih mjera. Glavni zadatak koordinacijskog odbora za prilagodbu gospodarstva i zaštitu potrošača jest informirati poduzetnike o potrebnim prilagodbama, potaknuti pravodobne pripreme za dvojno iskazivanje cijena i uvođenje eura te koordinirati provođenje mjera za zaštitu potrošača, a ključne aktivnosti odbora su: izrada i usvajanje Etičkog kodeksa, priprema i provedba kampanje, poticanje poduzetnika na pravovremenu pripremu za zamjenu valute, uspostava okvira za nadzor, redovito praćenje kretanja cijena te informiranje javnosti o rezultatima.

Gđa Augustinović obavijestila je članove Vijeća o idućim aktivnostima poput konzultacija na temu prilagodbe gospodarstva s Vijećem udruženja trgovine, izradu Etičkog kodeksa, izradu popisa dobara i usluga čije će se cijene detaljno pratiti prije i nakon uvođenja eura te raspisivanje natječaja za provođenje projekta "Tajni kupac" za udruge za zaštitu potrošača.

Slijedeća točka dnevnog reda je točka *Razno*.

Pod točkom razno, za početak, zaprimljena je zamolbu gđe Lidije Hočurščak, HERA, koja želi iskoristiti ovu prigodu da obavijesti članove Nacionalnog vijeća o javnom pozivu za predlaganje kandidata za članove Savjeta za regulatorne poslove i zaštitu potrošače.

Gđa Hočurščak je istaknula da je HERA već dva puta objavila i ujedno poništila javni poziv budući da na isti nisu javili članovi udruga za zaštitu potrošača. Poziv će ponovno biti

objavljen dana 23. lipnja u Večernjem listu i na internetskim stranicama HERE, te gđa Hošurščak poziva sve zainteresirane članove i to ne samo članove udruga nego sve zainteresirane da se prijave na predmetni poziv.

Nadalje, riječ je dana gđi Ani Knežević, HUZP, vezano za usvojenu dopunu dnevnog reda točkom Registar „NE ZOVI“. Gđa Knežević je istaknula da je Pravilnik o registru “NE ZOVI” donio ministar u svibnju 2016. i do danas je u registar upisano 56.132 potrošača (podatak iz HAKOMA, svibanj o.g.) što je u odnosu na 2,5 milijuna pretplatnika pokretne i oko 1,2 milijuna pretplatnika nepokretne mreže, za razdoblje od 5 godina, premalo.

Udrugama potrošača se svakodnevno javljaju potrošači tražeći savjet kako spriječiti stalno pozivanje trgovaca (pretežno se javljaju stariji potrošači, sa pretplatom na nepokretnoj mreži). Njihovo pozivanje znači da nisu upoznati s mogućnošću upisa u Registar “NE ZOVI”.

Stoga predlaže da Vijeće razmotri situaciju i predloži sljedeće mjere:

HAKOM bi sa operatorima dogovorio distribuciju informativnog letka, koji bi se dostavljao potrošačima zajedno sa računom i uz priloženi obrazac za registraciju, MINGOR bi zajedno sa HRT-om kao javnim servisom dogovorio promidžbu Registra “NE ZOVI” u *prime timeu* (prije emitiranja večernjeg dnevnika), a glede Pravilnika o Registru “NE ZOVI” - predlaže se da se u odgovarajućim člancima nadopuni obvezom provjere registra agencijama koje provode anketiranje građana i političkim strankama, jer se građani učestalo žale i na pozivanje anketara i na pozivanje političkih stranaka, naročito u predizborno vrijeme.

G. Božidar Ister (HAKOM), potvrdio je da je gđa Knežević spominjala prethodno sastanak s teleoperatorima na kojemu bi se iznijela inicijativa da se uz račun korisnicima dostavlja i obrazac zahtjev za upis u registar „NE ZOVI“ uz potrebne upute. Istaknuo je da je predmetni sastanak održan, međutim da ne postoji interes operatera da šalju obrazac. HAKOM, što se tiče registra „NE ZOVI“, ima ulogu svojevrsnog servisa, voditelja aplikacije, a pitanja vezana uz sankcioniranje bi potencijalno trebalo provjeriti s Državnim inspektoratom. Podržava ideju s reklamnim spotovima. Navodi da HAKOM nema pravnu mogućnost nametnuti operaterima obvezu distribucije informativnog letka, koji bi se dostavljao potrošačima zajedno sa računom i uz priloženi obrazac za registraciju, budući da je u Pravilniku o registru „NE ZOVI“ samo istaknuta obveza HAKOMA da ustroji registar kao aplikaciju te vodi računa da isti funkcioniра.

Državna tajnica gđa Mikuš Žigman navela je da će se provjeriti pravne mogućnosti da se navedena obveza uredi postojećim Pravilnikom, a promociju registra podržava. Trenutno u proračunu nisu osigurana sredstva za izradu reklamnih spotova, ali sudjelovanje u određenim emisijama poput „Dobro jutro Hrvatska“ vidi kao jednu od mogućnosti za promociju registra. Gđa Marina Lovrić (DIRH), istaknula je kako je DIRH nadležno tijelo za provedbu registra, a temeljem Zakona o zaštiti potrošača postoji samo prekršajna odgovornost trgovca ali ne operatera. Trenutno u Pravilniku ne postoji obveza/odgovornost operatera koji potrošačima nije dostavljao obavijesti o registru „NE ZOVI“.

Gđa Knežević je nastavno pitala može li Vijeće zaključiti da MINGOR pošalje dopis operaterima glede slanja predmetne obavijesti potrošačima, i to isključivo kao mogućnost koju mogu koristiti.

Gđa Mikuš Žigman je potvrdila da slanje dopisa u kojem se operatere potiče na slanje obavijesti o registru „NE ZOVI“ potrošačima je moguće, to je administrativan postupak, nije potrebna zakonska norma i ne bi trebalo biti zapreka u tom pogledu, međutim koliko će se

operatera tome odazvati s obzirom da ne postoji zakonska obveza to je drugo pitanje. U duhu dobre prakse i dobrog odnosa s potrošačima, smatra da bi to bilo dobro učiniti kao neki minimum koji nam stoji na raspolaganju. Kao prvi korak u tom smjeru, MINGOR će na portalu Sve za potrošače, u početnom tabu postaviti Registar ne zovi.

Zaključno, državna tajnica gđa Mikuš Žigman je kratko obavijestila članove Vijeća o Centralnom informacijskom sustavu za zaštitu potrošača.

U svrhu uspostavljanja brže komunikacije s potrošačima, 2008. godine ustrojen je Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača (CISZP) koji omogućuje da elektroničkim putem na jednom mjestu potrošači zatraže objašnjenja propisa i postupaka od tijela nadležnih za pojedina područja zaštite njihovih prava. Postojeći elektronički sustav je iz 2008., postojeća tehnologija zastarjela je te više ne funkcionira na odgovarajući način.

Iz tog razloga, prilikom izrade Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2021. – 2024. kao jedna od aktivnosti i mjera navedeno je ažuriranje, odnosno unaprjeđenje postojećeg CISZP sustava. MINGOR kao koordinator politike zaštite potrošača na nacionalnoj razini osigurao je sredstva u državnom proračunu te planira nabavu novog Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača.

Unaprjeđenje sustava potrebno je kako bi se ubrzala i unaprijedila direktna komunikacija s potrošačima te kako bi se uspostavila kvalitetna metodologija za grupiranje i filtriranje strukturiranih podataka, koji čine bazu za sakupljanje iznimno važnih statističkih podataka za potrebne analize tržišta na području zaštite potrošača. Također, novi sustav trebao bi pridonijeti kvalitetnijoj suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu politike zaštite potrošača.

U svrhu razvoja što kvalitetnijeg sustava, nužna je suradnja te doprinosi svih državnih tijela nadležnih za pojedina područja zaštite potrošača. Kao sljedeći korak, službenim dopisom tražit ćemo imenovanje kontakt osobe ispred svih tijela za daljnju operativnu i tehničku komunikaciju za razvoj funkcionalnosti novog CISZP-a.

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

Sjednica je završena u 14:40 sati.

Zapisnik pripremila:
ZAMJENICA TAJNICE VIJEĆA

M. Topolovac
Martina Topolovac

Zapisnik odobrila:
PREDSJEDNICA VIJEĆA
Natasa Mikuš Žigman
Natasa Mikuš Žigman



