MINISTARSTVO GOSPODARSTVA I ODRŽIVOG RAZVOJA

* prijedlog

**IZVJEŠĆE O RADU**

**NACIONALNOG VIJEĆA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA**

**ZA 2021. GODINU**

Zagreb, studeni 2022.

**I. PRAVNI POLOŽAJ, ORGANIZACIJA I ZADACI**

Zakon o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 19/22)[[1]](#footnote-1) člankom 132. stavcima 1. i 2. propisuje da Vlada Republike Hrvatske odlukom osniva Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: Vijeće). Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj 6. lipnja 2019. donijela Odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača („Narodne novine“, broj 57/19), a na sjednici održanoj 24. listopada 2019. donijela je Rješenje o imenovanju predsjednice i dijela članova Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača („Narodne novine“, broj 104/19).

Vijeće je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske i jedno od nositelja politike zaštite potrošača. U skladu s člankom 132. stavkom 9. Zakona o zaštiti potrošača administrativne i stručne poslove za Vijeće obavlja Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja, a u skladu s člankom 132. stavkom 7. Zakona o zaštiti potrošača Vijeće Vladi Republike Hrvatske podnosi godišnje izvješće o svom radu.

Tijekom 2021. godine Vijeće su činili predstavnici Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja (gđa Nataša Mikuš Žigman, gđa Nina Čulina, gđa Branka Augustinović, gđa Danijela Marković Krstić i gđa Ana Uroda Rogoznica), Ministarstva financija (gđa Suzana Leko), Ministarstva mora, prometa i infrastrukture (gđa Jasna Divić), Ministarstva poljoprivrede (gđa Sanja Kolarić Kravar), Ministarstva pravosuđa i uprave (gđa Edita Brkić), Ministarstva unutarnjih poslova (g. Damir Hrastinski-Kliček), Ministarstva turizma i sporta (gđa Danijela Osrečak Perić), Ministarstva zdravstva (gđa. Biserka Gregurek), Ministarstva znanosti i obrazovanja (g. Darko Tot), Državnog inspektorata (gđa Vedrana Filipović-Grgić i gđa. Marina Lovrić), Agencije za elektroničke medije (g. Miro Križan), Hrvatske agencije za civilno zrakoplovstvo (gđa Ivana Cestarić), Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (g. Ivan Mučnjak), Hrvatske energetske regulatorne agencije (gđa Lidija Hočurščak), Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (g. Božidar Ister), Hrvatske narodne banke (gđa Snježana Levar), Hrvatske gospodarske komore (gđa Ivona Bačelić Grgić), Hrvatske obrtničke komore (gđa Suzana Kolesar), Hrvatske udruge poslodavaca (gđa Sanja Smoljak Katić), Vijeća za vodne usluge (g. Vladimir Šimić), Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske (g. Davor Pustijanac), akademske zajednice (g. Marko Baretić i gđa Paula Poretti) te udruge za zaštitu potrošača (gđa Ana Knežević, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača Vlado Biljarski Splitski potrošač – Split, Sanja Keretić, Razvojna organizacija zaštite potrošača).

Vijeće sudjeluje u izradi Nacionalnog programa zaštite potrošača, kao i u izradi Izvješća o ostvarivanju mjera i aktivnosti utvrđenih Nacionalnim programom za proteklo razdoblje, a isto tako inicira izmjene i dopune postojećih te donošenje novih propisa u području zaštite potrošača te na taj način aktivno sudjeluje u kreiranju politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj.

Također, putem Vijeća se promoviraju visoki standardi zaštite prava potrošača kroz sve sektorske politike i to kroz rasprave s predstavnicima tijela koja u svom djelokrugu uređuju pojedina područja zaštite potrošača, neovisnim stručnjacima iz pojedinih područja te predstavnicima udruga za zaštitu potrošača, a kako bi se na taj način doprinijelo višoj razini zaštite prava potrošača u svim sektorskim politikama.

**II. RAD NACIONALNOG VIJEĆA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U 2021. GODINI**

Dana 17. lipnja 2021. održana je 11. sjednica Vijeća. Sjednica je zbog pandemije uzrokovane virusom COVID-19 održana elektroničkim putem u obliku videokonferencije, u trajanju od 13:00 do 14:40 sati.

Na sjednici su članovi Vijeća obaviješteni o aktivnostima koje se odnose 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 Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja 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.

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.

Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja je započelo s izradom Prijedloga Izvješća Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2017. do 2020. početkom godine te je u ožujku 2021. godine uputilo radnu verziju svim članovima Vijeća, tijelima državne uprave, udrugama za zaštitu potrošača, udrugama gradova u Republici Hrvatskoj i Hrvatskoj zajednici općina.

Povodom obilježavanja Svjetskog dana prava potrošača, Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja 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 Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja 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.

Nadalje, Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja 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.

Sjednica se održala prema prethodno utvrđenom dnevnom redu:

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

U izvještajnom razdoblju predmetni Zapisnik je usvojen i objavljen na središnjem portalu za potrošače - Sve za potrošače, [www.szp.hr](http://www.szp.hr).

Izmjena Zakona o zaštiti potrošača prvenstveno se provela radi usklađivanja s odredbama Direktive (EU) 2019/2161 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ te 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača (dalje u tekstu: Direktiva o modernizaciji pravila Unije o zaštiti potrošača). Predmetna Direktiva stupila je na snagu 7. siječnja 2020., a države članice bile su dužne transponirati odredbe iste u svoje zakonodavstvo do 28. studenog 2021. godine. 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. Razlog takvom pristupu jest usklađivanje s pravnom stečevinom EU-a, odnosno s Direktivom o modernizaciji pravila Unije o zaštiti potrošača poznatom još i 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 zahtijevale izmjene.

Izmjene se odnose na odredbe koje uređuju pitanje isticanja cijena. 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 Direktive o modernizaciji pravila Unije o zaštiti potrošača, 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 Direktivom o modernizaciji pravila Unije o zaštiti potrošača, a i preneseno u Nacrt prijedloga zakona jest dvojna kvaliteta proizvoda. Ona se sukladno Direktivi o modernizaciji pravila Unije o zaštiti potrošača ne stavlja na „crnu listu“, radi se o tzv. „sivoj listi“, budući da se stavljanje robe na tržište uz tvrdnju da je identična robi 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 Direktive o modernizaciji pravila Unije o zaštiti potrošača, već je mogućnost dana predmetnom Direktivom, a koju je Republika Hrvatska prihvatila. Radi se o reguliranju određenog aspekta prodaje izvan poslovnih prostorija, koji se odnosi na nezatražene 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 Direktive o modernizaciji pravila Unije o zaštiti potrošača 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 zastarjelih 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 miješanog 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 robi 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 robi 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 procesna pravila za inspekcijski nadzor (tajna kupnja, preciziranje načina podnošenja potrošačkih predstavki, 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 izrijekom 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.

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 te Odluku o donošenju Nacionalnog plana zamjene hrvatske kune eurom („Narodne novine“ broj: 146/2020). Nacionalni plan zamjene hrvatske kune eurom 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 Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja kao koordinator aktivnosti povezanih s pripremom nefinancijskog sektora gospodarstva te osiguravanje visokog stupnja zaštite potrošača.

Nacionalnim planom uvođenja eura, strateškim dokumentom Vlade RH opisane su 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 Hrvatske narodne banke, 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.

Također, planirane aktivnosti su konzultacije 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

Hrvatska energetska regulatorna agencija (HERA) je obavijestila članove Nacionalnog vijeća o javnom pozivu za predlaganje kandidata za članove Savjeta za regulatorne poslove i zaštitu potrošače.

Vijeće je raspravljalo o Registar„NE ZOVI“. U Registar je upisano 56.132 potrošača (podatak iz Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM), svibanj. 2021.). Diskusija se vodila u smjeru predlaganja potencijalnih dodatnih mjera koje bi pridonije većoj učinkovitosti Registra, poput distribucije informativnog letka koji bi se dostavljao potrošačima zajedno sa računom i uz priloženi obrazac za registraciju, medijska promidžba, te izmjena Pravilnika u smislu dopune sa obvezom provjere registra agencijama koje provode anketiranje građana i političkim strankama.

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. 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 funkcionira.

Zaključeno je da će se provjeriti pravne mogućnosti da se navedena obveza uredi postojećim Pravilnikom. Dogovoreno je da će Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja na portalu Sve za potrošače, u početnom tabu, postaviti Registar ne zovi.

Dana 09. prosinca 2021. održana je 12. sjednica Vijeća. Sjednica je zbog pandemije uzrokovane virusom COVID-19 održana elektroničkim putem u obliku videokonferencije, u trajanju od 09:00 do 11:10 sati.

Sjednica se održala prema prethodno utvrđenom dnevnom redu:

1. Zapisnik 11. sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača
2. Status zakonodavnih aktivnosti u 2021. godini
3. Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (materijalni nedostatak/jamstvo)
4. Euro – aktivnosti Koordinacijskog odbora za prilagodbu gospodarstva i zaštitu potrošača
5. Razno

Zapisnik 11. sjednice je dostavljen svim članovima Vijeća 25. lipnja 2021., te objavljen na portalu Sve za potrošače na stranici www.szp.hr dana 22. srpnja2021.

Izmjena Zakona o zaštiti potrošača prvenstveno se provela radi usklađivanja s odredbama Direktive o modernizaciji pravila Unije o zaštiti potrošača. Budući da se transpozicija provodila 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.

Zakon o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga donesen je na 8. sjednici Sabora, 1. listopada 2021. Navedenim Zakonom u potpunosti su se transponirale odredbe Direktive (EU) 2019/770 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga (dalje u tekstu: Direktiva o digitalnom sadržaju) u pravni poredak Republike Hrvatske. Također, Zakon propisuje pravila o usklađenosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge s ugovorom na način da su propisane subjektivne i objektivne pretpostavke i rokovi sukladno kojim se smatra da je digitalni sadržaj ili usluga usklađena, načinima isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, preinaci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u smislu određivanja pretpostavki i uvjeta pod kojima je takva preinaka dopuštena, pravnim sredstvima u slučaju kršenja odredbi zakona.

Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja je preuzelo transpoziciju Direktive (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2020. o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ (dalje u tekstu: Direktive 2020/1828 o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača).

Europska komisija je 30. lipnja 2021. usvojila Prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o općoj sigurnosti proizvoda, izmjeni Uredbe (EU) br. 1025/2012 Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 87/357/EEZ i Direktive 2001/95/EZ. Prijedlog uredbe temelji se na evaluaciji „stare“ Direktive 2001/95/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 3. prosinca 2001. o općoj sigurnosti proizvoda (dalje u tekstu: Direktiva o općoj sigurnosti proizvoda), temeljem koje je zaključeno da uloga predmetne Direktive kao „sigurnosne mreže“ neosporna i dalje je ključna za zaštitu potrošača jer pruža pravnu osnovu kojom se osigurava da nijedan opasan proizvod ne završi u rukama potrošača. Međutim, u evaluaciji je otkriven niz čimbenika kojima se dovodi u pitanje u kojoj mjeri neke odredbe Direktive o općoj sigurnosti proizvoda i dalje pridonose pravilnom ostvarenju njezinih ciljeva.

Na radnim skupinama Vijeća jest i revizija teksta Direktive 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 87/102/EEZ (dalje u tekstu: Direktiva o potrošačkom kreditiranju). Predloženo je da na slijedećoj sjednici predmetna Direktiva bude jedna od točaka dnevnog reda.

Prezentirane su novine Zakona o izmjenama i dopuna Zakona o obveznim odnosima („Narodne novine“, broj 126/21.) koje se odnose na odgovornost za materijalne nedostatke i komercijalno jamstvo. Navedeni Zakon donesen je radi transpozicije u pravni poredak Republike Hrvatske Direktive (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ (dalje u tekstu: Direktiva (EU) 2019/771). Detaljno je objašnjena hijerarhija i redoslijed ostvarivanja propisanih prava kupaca u slučaju materijalnog nedostatka stvari, a posebice je raspravljeno o pravu izbora između popravka i zamjene stvari. Ako popravak proizvoda ili njegova zamjena predstavlja nerazmjeran trošak za prodavatelja ili isti nije objektivno  moguć, tada će potrošač umjesto izabranog načina otklanjanja nedostatka (koji je nemoguć ili predstavlja nerazmjeran trošak) imati pravo na drugi način otklanjanja nedostatka (npr. ako je popravak nemoguć ili predstavlja nerazmjeran trošak u odnosu na zamjenu stvari, potrošač se imati pravo na zamjenu stvari). Potrošač ima pravo na izbor između popravka ili zamjene proizvoda, a ocjena nerazmjernosti troška jednog načina otklanjanja nedostatka u odnosu na drugi način je činjenično pitanje. Ako bi popravak predstavljao nerazmjerne troškove u odnosu na zamjenu proizvoda, potrošač bi imao pravo na zamjenu proizvoda. I kod instituta komercijalnog jamstva pitanje je li davatelj jamstva ispunio specifikacije iz jamstva je činjenično pitanje.

Raspravljalo se o definiciji i institutu razumnog roka za popravak ili zamjenu stvari. Pojašnjeno je da je razumni rok pravni standard te se razumnost roka procjenjuje s obzirom na sve objektivne okolnosti konkretnog slučaja (npr. uzimajući u obzir prirodu i složenost stvari, prirodu i težinu nedostatka te okolnosti u vezi s radnjama koje je potrebno poduzeti kako bi prodavatelj popravio ili zamijenio stvar). Taj rok odgovara najkraćem mogućem vremenu potrebnom za dovršetak popravka ili zamjene u svakom konkretnom slučaju koji ovisi o činjeničnim okolnostima svakog pojedinog slučaja. S obzirom na činjenicu da se odredbe o odgovornosti prodavatelja za materijalne nedostatke stvari odnose na sve stvari, različitih vrsta i različitog stupnja složenosti (odnosi se primjerice kako na cipele tako i na automobile), ocijenjeno je da nije opravdano propisivati fiksni rok. Također, u slučaju kada bi bio propisan fiksni rok za popravak proizvoda, postoji mogućnost da bi dio trgovaca taj rok primjenjivao u svim slučajevima npr. i za manje popravke za koje je potrebno kraće vrijeme od propisanog fiksnog roka jer bi zbog činjenice da je rok određen, trgovac imao pravo zadržati proizvod na popravku upravo toliko koliko je fiksni rok određen. Teško ga je propisati generalno, za sve kategorije proizvoda.

Zaključeno je da će se do kraja siječnja 2022. organizirati sastanak sa Ministarstvom pravosuđa i uprave, predstavnicima udruga, predstavnicima akademske zajednice i Državnim inspektoratom na kojem će se raspravljati o pitanjima praktične primjene odredba zakona o materijalnom nedostatku i komercijalnom jamstvu kako bi se u što većoj mjeri postigla ujednačena primjena zakona.

Vijeće je informirano o aktivnostima vezanim uz uvođenje eura. Koordinacijski odbor za prilagodbu gospodarstva i zaštitu potrošača vodi Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja kao koordinator aktivnosti povezanih s pripremom nefinancijskog sektora gospodarstva te osiguravanje visokog stupnja zaštite potrošača.

Mjere koje će biti poduzete u svrhu zaštite potrošača su:

- dvojno iskazivanje cijena u razdoblju od najkasnije 30 dana od dana objave odluke Vijeća EU o uvođenju eura do kraja godine u kojoj će euro biti uveden u,

- nadzor preračunavanja cijena prema fiksnom tečaju konverzije uvažavajući matematička pravila za preračunavanje koja će biti posebno opisana u Zakonu o uvođenju eura te

- praćenje maloprodajnih cijena kako bi se spriječio neopravdani rast maloprodajnih cijena te samim time zaštitili potrošači.

Jedna od aktivnosti Koordinacijskog odbora za prilagodbu gospodarstva i zaštitu potrošača, navedena u Akcijskom planu odbora jest i priprema Etičkog kodeksa koji je u završnoj fazi pripreme. Izrađen je temeljem prikupljenih komentara/upita trgovaca koji su objedinjeni u jedan dokument. Trgovci će imati priliku pristupiti Etičkom kodeks i na taj način odaslati signal prema potrošačima da će prilikom postupka konverzije postupati korektno te istu neće zloupotrijebiti za neopravdano povećanje cijena. Etičkom kodeksu trgovci će moći pristupiti putem aplikacije, a za pristup će dobiti vizualnu identifikacijsku oznaku – znak pristupa Etičkom kodeksu koju će moći izložiti u svojim poslovnim prostorijama.

U proces uvođenja eura planiraju se uključiti i udruge za zaštitu potrošača na način da će Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja raspisati natječaj za tematski projekt vezan uz aktivnosti uvođenja eura, a za udruge koje budu izabrane planira se i edukacija.

Vijeće je raspravljalo o porastu cijena vodnih usluga uslijed povećanja cijena električne energije, te su dogovorene suradnje na razini regulatornih tijela HERA i Vijeće za vodne usluge. Vijeće je informirano o aktivnostima vezano uz Registar „ NE ZOVI“. Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja je na svom portalu „Sve za potrošače“ na početnom tabu postavio Registar „NE ZOVI“ te ujedno poslao dopis teleoperaterima u kojem ih se potiče da informiranju svoje korisnike o navedenom Registru.

Nadalje, Nacionalna zaklada za razvoj civilnoga društva, u suradnji s Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja, raspisala je 17. kolovoza 2021. natječaj za dodjelu institucionalnih podrški udrugama za zaštitu potrošača. Rok za prijave bio je 15. rujna 2021.

Institucionalne podrške za natječaj dodjeljuju se udrugama za zaštitu potrošača u 2 kategorije:

1. do 100.000,00 kn - do dvije (2) podrške

2. do 75.000,00 kn - do četiri (4) podrške

Financijska sredstva u ukupnom iznosu 500.000,00 kn za institucionalne podrške po ovom natječaju za udruge za zaštitu potrošača osiguralo je Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja.

Članovi Vijeća zamoljeni su da do kraja siječnja 2022. dostave prijedloge jednogodišnjih akcijskih planova za realizaciju Nacionalnog programa za zaštitu potrošača.**III. ZAKLJUČAK**

Rad Vijeća je tijekom 2021. bio usmjeren na aktualnu problematiku potrošača, a posebno ističu zakonodavne aktivnosti odnosno aktivnosti povezane s donošenjem novog Zakona o zaštiti potrošača te aktivnosti povezane s konverzijom službene valute hrvatske kune u euro.

Na 11. i 12. sjednici Vijeća članovima su prezentirane provedene aktivnosti Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja na području zaštite potrošača u 2021. godini, kao i aktivnosti drugih dionika koji sudjeluju u provedbi politike zaštite potrošača.

Održane su prezentacije a posljedično i rasprava novih propisa u području zaštite potrošača, poglavito Zakona o zaštiti potrošača koji je donesen u formi novog propisa te je na taj način, osim obveze transpozicije Direktive o modernizaciji pravila Unije o zaštiti potrošača, iskorištena prilika i revizije određenih odredba zakona. Uz Zakon o zaštiti potrošača u 2021. godini donesen je i Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima, kojim su, u skladu s Direktivom (EU) 2019/771, izmijenjene odredbe o materijalnom nedostatku i jamstvu . Također je posljedica transpozicije Direktive (EU) 2019/771 o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe. Vijeće je informirano o ključnim izmjenama koje se odnose na predmetne propise. Ujedno, Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja je preuzelo transpoziciju Direktive 2020/1828 o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

Aktualna tema 2021. godine je i proces uvođenja eura, stoga su se na sjednicama Vijeća članovi kontinuirano informirali o aktivnostima Koordinacijskog odbora za prilagodbu gospodarstva i zaštitu potrošača, te o određenim modalitetima uključenja pojedinih članova ( posebice udruga) u navedeni proces putem praćenje maloprodajnih cijena kako bi se spriječio neopravdani rast maloprodajnih cijena te samim time zaštitili potrošači.

S obzirom na činjenicu da je politika zaštite potrošača multidisciplinarno područje, koje uključuje mnogo različitih dionika, dosadašnja praksa ukazuje na potrebu za snažnom sinergijom svih dionika s ciljem podizanja javne svijesti o potrošačkim pravima, kao jednom od najvažnijih segmenata politike zaštite potrošača.

S tim ciljem, članovi Vijeća su pozvani na nastavak daljnje suradnje na uređivanju sadržaja središnjeg portala za potrošače „Sve za potrošače“, [www.szp.hr](http://www.szp.hr), koji predstavlja jedinstveno i sveobuhvatno mjesto informiranja za potrošače.

Boljim informiranjem građana jača i njihovo povjerenje u tržište, što je ključan uvjet za razvoj poslovnih aktivnosti i gospodarski rast.

Zaključno se ističe važnost unapređenja međuresorne suradnje svih dionika politike zaštite prava potrošača u Republici Hrvatskoj, kroz međusobni partnerski odnos svih resornih ministarstava, regulatornih tijela, udruga za zaštitu prava potrošača te jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave.

1. Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača je u 2021. godini djelovalo na temelju Odluke o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača („Narodne novine“, broj 57/19), a koja je donesena na temelju članka 125. Zakona o zaštiti potrošača (“Narodne novine” broj: 41/14,110/15, 14/19). [↑](#footnote-ref-1)