

Prijedlog

Na temelju članka 31. stavka 1. Zakona o Vladi Republike Hrvatske («Narodne novine», br. 150/11, 119/14 i 93/16) u svezi s člankom 125. stavkom 7. Zakona o zaštiti potrošača («Narodne novine», br. 41/14 i 110/15), Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj _____ donijela

ZAKLJUČAK

Prihvaća se Izvješće o radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača za 2016. godinu, u tekstu koji je Vladi Republike Hrvatske dostavilo Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta aktom, KLASA: 330-01/17-01/177, URBROJ: 526-05-02-03-01/3-17-7 od 5. prosinca 2017. godine.

Klasa:
Urbroj:
Zagreb,

Predsjednik
mr. sc. Andrej Plenković

O B R A Z L O Ž E N J E

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača savjetodavno je tijelo Vlade Republike Hrvatske i jedno je od važnijih nositelja politike zaštite potrošača koje čine predstavnici državnih tijela nadležnih za područje zaštite potrošača, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, trgovačkog suda, udruga za zaštitu potrošača, jedinica lokalne samouprave i neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača.

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača sudjeluje u izradi Nacionalnog programa za zaštitu potrošača kao i 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.

U 2016. godini Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača održalo je dvije sjednice, na kojima se raspravljalo o aktualnim potrošačkim pitanjima.

Sukladno članku 125. stavku 7. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14 i 110/15) Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača podnosi Vladi Republike Hrvatske godišnje izvješće o svom radu.

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA, PODUZETNIŠTVA I OBRTA

IZVJEŠĆE O RADU NACIONALNOG VIJEĆA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA ZA 2016.
GODINU

Zagreb, listopad 2017. godine

I. UVOD

Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: Vijeće) savjetodavno je tijelo Vlade Republike Hrvatske i jedno je od važnijih nositelja politike zaštite potrošača.

Vijeće čine predstavnici državnih tijela nadležnih za područje zaštite potrošača, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, Trgovačkog suda u Zagrebu, udruga za zaštitu potrošača, jedinica lokalne samouprave na čijem se području provodi projekt savjetovanja potrošača sufinanciran iz državnog proračuna i neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača.

Vijeće sudjeluje u izradi Nacionalnog programa za zaštitu 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 Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača promoviraju se visoki standardi zaštite prava potrošača kroz sve sektorske politike i to kroz rasprave s predstavnicima tijela koji donose propise, neovisnim stručnjacima iz pojedinih područja te predstavnicima udruga za zaštitu potrošača, a kako bi se na taj način doprinijelo boljoj uređenosti pojedinih područja u odnosu na učinkovitu zaštitu potrošača.

Administrativne i stručne poslove za Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača obavlja Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta u skladu s člankom 125. stavkom 9. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 41/14, 110/15).

II. SJEDNICE NACIONALNOG VIJEĆA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U 2016. GODINI

Tijekom 2016. godine održane su dvije sjednice Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.

Dana 30. ožujka 2016. godine, održana je 4. sjednica Vijeća, sa sljedećim dnevnim redom:

1. Problematika potrošača pri implementaciji Zakona o tržištu toplinske energije („Narodne novine“, br. 80/13, 14/14, 102/14, 95/15)
2. Izrada Izvješća o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2013. - 2016. godine
3. Razno

Pod 1. točkom dnevnoga reda raspravljano je o problematici potrošača pri implementaciji Zakona o tržištu toplinske energije.

Istaknuto je kako je Zakon o tržištu toplinske energije donio značajne novine u uređenju, organizaciji i funkcioniranju svih sudionika u sektoru toplinske energije (energetski subjekti, kupac toplinske energije, krajnji kupac i nadležne institucije). Zatim su pojašnjeni toplinski sustavi definirani Zakonom, kao i djelatnosti u sektoru toplinske energije.

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

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

Obzirom da većina ovlaštenih predstavnika suvlasnika nije, sukladno odredbama Zakona o tržištu toplinske energije do 1. lipnja 2014. s kupcem toplinske energije sklopila ugovor o potrošnji toplinske energije, Vlada Republike Hrvatske je u rujnu 2015. godine donijela Uredbu o izmjenama i dopunama Zakona o tržištu toplinske energije („Narodne novine“, br. 95/15) kojom je propisano kako su ovlašteni predstavnik suvlasnika i gospodarski subjekt koji je registriran za obavljanje djelatnosti kupca toplinske energije dužni sklopiti ugovor o potrošnji toplinske energije najkasnije do 1. rujna 2016. godine.

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

Također, izneseni su određeni brojevi pokazatelji vezano uz udio sklopljenih ugovora o potrošnji toplinske energije, analiza ugradnje uređaja po zgradama i po krajnjim kupcima, kao i udio pojedinog toplinskog sustava prema broju krajnjih kupaca.

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

Članovi Vijeća su izviješteni o sjednici Povjerenstva za energetiku koja je održana 29. ožujka 2016. godine.

Naime, u sklopu Vijeća osnovana su 4 povjerenstva kojima predsjedaju predstavnici regulatornih tijela u Vijeću (Povjerenstvo za usluge elektroničkih komunikacija, Povjerenstvo za financijske usluge, Povjerenstvo za energetiku i Povjerenstvo za vodne usluge). Povjerenstva se sastaju ovisno o aktualnim događajima i temama na pojedinom tržištu, te izvještavajući o svome radu Vijeće, istome predlažu i teme za sjednice. Na taj način doprinosi se operativnijem i fleksibilnijem načinu rada.

Izneseni su zaključci s navedene sjednice u smislu da Vijeće razmotri objavljivanje na mrežnoj stranici Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta podataka o stanju ugovorenosti između ovlaštenih predstavnika suvlasnika i kupaca toplinske energije te informacije o ugradnji uređaja (kalorimetara i razdjelnika). Također, zaključeno je da se izvidi mogućnost smanjenja zakonom propisanih kazni za krajnje kupce koji ne ugrade uređaje.

Nakon toga održana je rasprava članova Vijeća i predstavnika Hrvatske energetske regulatorne agencije (u daljnjem tekstu: HERA) o pitanjima certifikacije i informiranja javnosti o ugradnji mjerila toplinske energije, odgodi roka za ugradnju razdjelnika, djelatnosti kupca toplinske energije i energetskim subjektima, ovlastima predstavnika stanara,

mogućnostima izdvajanja krajnjeg kupca iz toplinskog sustava, te o formiranju cijene toplinske energije.

Vezano uz nadležnost tržišne inspekcije i inspekcije opreme pod tlakom, istaknuto je da je tržišna inspekcija zaprimila 25 predstavki potrošača, od kojih su se 22 odnosile na iznos računa za isporučenu toplinsku energiju i raspodjelu toplinske energije.

Iznesen je i prijedlog o izradi Zakona o stanovanju, obzirom da su Zakonom o tržištu toplinske energije zadane značajne obveze predstavnicima stanara.

Vezano uz 2. točku dnevnoga reda „Izrada Izvješća o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2013. - 2016. godine“, istaknuto je kako će Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, kao tijelo nadležno za poslove zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, u suradnji s članovima Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača kao i ostalim nositeljima ove politike, započeti s izradom Izvješća o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2013. - 2016. godine.

Vezano uz aktivnosti i zadaće Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta u provedbi politike zaštite potrošača, posebno je istaknuto daljnje usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije.

Zatim su članovi Vijeća izviješteni kako je Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ implementirana u Nacrt prijedloga zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, koji je u to vrijeme bio u proceduri Hrvatskog sabora.

Vezano uz daljnje usklađivanje zakonodavstva sa zakonodavstvom Europske unije, aktivno se sudjelovalo u radu Europske komisije na reviziji Direktive Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket aranžmanima.

Raspravljajući o drugoj točki dnevnog reda, zaključeno je kako je informativna kampanja Europske komisije o potrošačkim pravima, značajno utjecala na podizanje razine znanja svih dionika u području zaštite potrošača. Također, tijekom razdoblja provođenja Nacionalnog programa zaštite potrošača održane su i brojne edukacije poslovne zajednice na temu novosti u novom Zakonu o zaštiti potrošača („Narodne novine“ br. 41/14 i 110/15). Navedene edukacije su provedene u suradnji s Hrvatskom gospodarskom komorom, Hrvatskom udrugom poslodavaca i Hrvatskom obrtničkom komorom. Također, u istom razdoblju provedene su i promotivne aktivnosti u vidu gostovanja na radio i TV emisijama.

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

Vezano uz 3. točku dnevnoga reda, članovi Vijeća informirani su o Europskoj krovnoj udruzi potrošača, njenoj organizaciji, kao i o suradnji tijela državne uprave i udruga za zaštitu potrošača.

Uvodno je pojašnjeno da u Europskoj krovnoj udruzi potrošača - Bureau Européen des Unions de Consommateurs (u daljnjem tekstu: BEUC) djeluju i surađuju nevladine udruge za zaštitu potrošača, te je istaknuta svrha iste kao i najveći izazovi s kojima se susreće.

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

Obzirom da je Republika Hrvatska jedina zemlja članica Europske unije koja nije član BEUC-a, pojašnjeno je kako je Upravni odbor BEUC-a 2015. godine donio odluku o započinjanju pilot-projekta u Republici Hrvatskoj, s ciljem učlanjivanja hrvatskih udruga za zaštitu potrošača u BEUC.

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

Istaknuta su 3 glavna cilja projekta: postavljanje točke koordinacije između BEUC-a i svih sudionika pokreta za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj, poticanje razmjene informacija i suradnja između udruga za zaštitu potrošača, te članstvo predstavnika Republike Hrvatske u BEUC-u.

Na kraju je zaključeno da je provođenje navedenoga projekta jedinstvena prilika za:

- rješavanje problema rascjepkanosti pokreta za zaštitu potrošača u Hrvatskoj - "jedinstven i snažan glas" u kontaktima s nacionalnim i Europskim institucijama i prema medijima
- podizanje razine prepoznatljivosti pokreta za zaštitu potrošača (povećati utjecaj i demonstrirati ga potrošačima u Republici Hrvatskoj)
- prenošenje podataka sa hrvatskog tržišta BEUC-u – problemi i interesi potrošača iz Republike Hrvatske bili bi bolje prezentirani na razini Europske unije
- koristi od umrežavanja i razmjena ideja između organizacija civilnog društva.

Članovi Vijeća su informirani o činjenici da je Regionalna organizacija zaštite potrošača iz Karlovca podnijela zahtjev za članstvo u BEUC-u.

Dana 8. lipnja 2016. godine održana je 5. sjednica Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača sa sljedećim dnevnim redom:

1. Problematika potrošača u ovršnim postupcima
2. Izrada Izvješća o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2013. - 2016. godine
3. Razno

Vežano uz 1. točku dnevnoga reda „Problematika potrošača u ovršnim postupcima“, izneseni su podaci o sve učestalijem broju podnesenih prigovora građana u vezi ovrha i to posebice kada su u pitanju telekomunikacije i Hrvatska radiotelevizija (u daljnjem tekstu: HRT). Iznesen je prijedlog da tvrtke u državnom i javnom vlasništvu potrošačima same šalju ovršne prijedloge, bez posredovanja odvjetničkih ureda i javnih bilježnika, te na takav način same snose stvarni trošak. Na takav način zaštitilo bi se potrošače od dodatnih troškova ovršnog postupka. Navedeni prijedlog iznesen je ministru pravosuđa. Također je predložena

moćnost da državne tvrtke, preko mjera Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, zapošljavaju pravnike koji će provoditi aktivnosti vezane uz ovršni postupak. Naveden je primjer HRT-a koji se financira iz proračuna Republike Hrvatske, a za ovršne postupke koristi usluge odvjetničkih ureda te na taj način dodatno povećava troškove građana.

Na izloženu problematiku ovrha iz perspektive Ministarstva pravosuđa, članovi Vijeća su izviješteni o novinama koje će nastupiti izmjenama Ovršnog zakona („Narodne novine“ br. 112/12, 25/13 i 93/14). Pojašnjeno je da je Ministarstvo pravosuđa donijelo uputu za tvrtke u državnom vlasništvu, a koje imaju raspoloživih djelatnika s odgovarajućom stručnošću, da prijedloge za ovrhu na temelju vjerodostojne isprave, kao i prijedloge za ovrhu na sudovima mogu sastavljati sami. No međutim, naglašeno je da upute Ministarstva pravosuđa nisu obvezujuće.

Nadalje, pojašnjene su procedure dostave pismena u ovršnim postupcima te donošenju rješenja o ovrsi na temelju vjerodostojne isprave, te je istaknuto kako je dostava u Ovršnom zakonu regulirana temeljem članka 8. Ovršnog zakona, a za ono što nije regulirano navedenim člankom, primjenjuje se članak 21. Ovršnog zakona koji nalaže primjenu Zakona o parničnom postupku („Narodne novine“ br. 53/91, 91/92, 112/99, 129/00, 88/01, 117/03, 88/05, 2/07, 96/08, 84/08, 123/08, 57/11, 25/13 i 89/14) u postupku dostave. Također je iznesena problematika dostave od strane javnog bilježnika Rješenja o ovrsi na temelju vjerodostojne isprave, a nakon proteka pet, sedam i više godina. To su bili slučajevi kada je u primjeni bio Ovršni zakon iz razdoblja 2005.-2008. godine. Javni bilježnici tada su imali mogućnost da, nakon druge neuspjele dostave potrošaču, postavljaju obavijest na oglasnu ploču, a temeljem prijedloga samih ovrhovoditelja. Obzirom na veliki broj ovršnih prijedloga u to vrijeme (HRT, javne tvrtke), kao i na nedovoljnu efikasnost ovrhovoditelja, bilo je slučajeva u kojima su predmeti stajali i po nekoliko godina. Istaknuto je kako se to više ne događa, odnosno kako je dostava puno brža i uspješnija. Naime, odredba članka 281. Ovršnog zakona određuje da javni bilježnici moraju u roku od 30 dana, nakon što zaprimaju prijedlog za ovrhu, donijeti rješenje ili uputiti spis na sud.

Vezano uz dostavu, navedeni su i primjeri iz prakse u kojima stranke odbijaju zaprimiti rješenje, mijenjaju adresu, privremeno odsele, privremeno mijenjaju boravište i tada pismena dolaze na oglasnu ploču, koju stranke rijetko provjeravaju, te prijedlozi postaju pravomoćni i ovršni, odnosno dolazi do blokade od strane Financijske agencije (u daljnjem tekstu FINA-e). Na kraju je istaknuto kako je potrebno poraditi na jačanju svijesti građana vezano uz kulturu primanja pismena.

Kada je u pitanju izmjena Ovršnog zakona, istaknuto je da radna skupina Ministarstva pravosuđa radi na izmjenama Ovršnog zakona, te da se planira izraditi jedna kraća novela u kojoj će se notificirati Uredba o europskom nalogu za blokadu računa, a izmijenit će se i neke odredbe vezane uz pitanje provedbe ovrhe na nekretninama.

Nakon toga će se pristupiti cjelokupnoj izmjeni Ovršnog zakona koji sada ima gotovo 400 članaka. Članovi Vijeća pozvani su na sudjelovanje u e-Savjetovanju u vezi spomenute novele Zakona.

Navedena je i problematika zastare ovršnih prijedloga koja je u domeni Zakona o obveznim odnosima („Narodne novine“ br. 35/05, 41/08, 125/11 i 78/15) i ne uređuje ga Ovršni zakon. Ministarstvo pravosuđa već se očitovalo na pitanja zastare postavljena od strane udruga za zaštitu potrošača. Ono što je bitno za istaknuti je da na zastaru po službenoj dužnosti ne pazi niti sud, niti javni bilježnik, već zastaru u svom prigovoru može istaknuti samo ovršenik, a tu

je bitno upravo to da ovršenik primi pismeno kako bi mogao uložiti prigovor. Ovdje je bitno naglasiti da, iako je predmet u zastari to ne sprječava ovrhovoditelja da podnese prijedlog i kada je neki predmet došao u zastaru ne znači da obveza ne postoji. Također je pojašnjeno da to što se potrošači i ovršenici često pozivaju na nepoznavanje prava, nikoga ne izuzima od odgovornosti.

U raspravi je postavljeno pitanje odgovornosti za dosadašnje nepravilnosti u primjeni Ovršnog zakona koje su se događale u proteklom razdoblju (npr. naplata troškova pravomoćnosti, iako nije izvršena radnja te problematika kod građana koji su prvi puta bili ovršeni jer nisu mogli ranije otvoriti zaštićeni račun).

Sjednici su nazočili i predstavnici Savjetovaništa za zaštitu potrošača iz Zagreba, koji su iznijeli svoja iskustva u radu Savjetovaništa, a koja se odnose upravo na problematiku ovrha.

Istaknute su pogodnosti koje su potrošačima na raspolaganju putem FINA-e, a posebno je naglašeno kako je, putem instituta pružanja pomoći neukoj stranci, FINA odgovorila na 22.000 upita potrošača i poslovnih subjekata. Također, upućeno je i na mogućnost korištenja sustava e-Građani putem kojega se mogu dobiti informacije o svim blokadama. Na kraju je naglašeno kako se u strukturi dugova veliki dio odnosi na traženje za odgodu ovrhe koja se odnosi na telekomunikacijske usluge.

Vežano uz Zakon o besplatnoj pravnoj pomoći, u raspravi je istaknuto da je u Ministarstvu pravosuđa oformljen i Odjel za besplatnu pravnu pomoć. Svi građani, potrošači, ukoliko su slabijeg imovinskog stanja slobodni su obratiti se Odjelu i zatražiti besplatnu pravnu pomoć. Građani su pri tome dužni ispuniti određene formulare u sklopu procedure. Nadalje, istaknuto je da je pri Ministarstvu pravosuđa oformljena Služba za ovršne postupke koja svake srijede prima građane i to bez prethodne najave, te im pruža potrebne informacije, a građani mogu i pisanim putem slati upite. Međutim, Služba nema ovlasti davati pravne savjete u konkretnim postupcima, već može tumačiti odredbe i članke zakona i propisa. Također, uspostavljen je dijalog Ministarstva pravosuđa s pojedinim udrugama koje nemaju pravika, a u cilju bolje informiranosti građana o ovršnim postupcima.

S aspekta Tržišne inspekcije je istaknuto kako je inspekcija podržala zakonske izmjene naplaćivanja troškova opomena prije pokretanja ovršnog postupka.

U raspravi je istaknuto kako Ovršni zakon ima visoko standardizirane mehanizme zaštite prava ovršenika (npr. kroz institut pravnih lijekova, kroz institut odgode ovrhe itd.), te da Zakon ne može definirati visinu troškova odvjetničkih ureda u ovršnom postupku.

Vežano uz neukost stranaka u ovršnim postupcima, predloženo je kako bi udruge za zaštitu potrošača putem edukacija mogle informirati građane o pravima i načinu ostvarivanja tih prava. Članovi Vijeća su informirani o provođenju e-Savjetovanja o Nacrtu prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Ovršnog zakona.

Vežano uz provjeru pravovaljanosti ovršnog prijedloga, pojašnjeno je kako FINA nije dužna provjeravati vjerodostojnost ovršnih prijedloga, te kako nema mehanizama u okviru mogućih resursa.

Od strane udruga je istaknuto kako Ovršni zakon treba doraditi i prilagoditi životnim okolnostima te kako je potrebno napraviti vodič kroz ovršni postupak namijenjen građanima koji nisu detaljno upućeni u pravne propise i sudsku praksu.

Vežano uz problematiku isporuke poštanskih pošiljaka s ovršnim prijedlozima, iznesen je prijedlog da se isporuke poštanskih pošiljaka s ovršnim prijedlozima, koje su objavljene na oglasnoj ploči suda, građanima pošalju i putem pošte na kućnu adresu. Vežano uz plaćanje sudskih pristojbi, predloženo je da se prije podnošenja prigovora uplaćuje određena pristojba, a kada sud donese rješenje da se prigovor usvaja, trebalo bi izvršiti povrat novca koji je uplaćen za pristojbu. Također je iznesena problematika prodaje duga s kamatama, vjerodostojnost isprave ovršnog prijedloga, besplatne pravne pomoći i provođenja ovrha državnih tvrtki putem odvjetničkih ureda.

Istaknuto je da FINA nema ovlasti provjeravati vjerodostojnost isprave ovršnog prijedloga, već je to u nadležnosti javnih bilježnika. Naglašeno je kako nije moguće zakonom propisati sve situacije koje mogu nastati u ovršnom postupku te jednako tako nije moguće predvidjeti, i u zakon uvrstiti, sve vrste finansijskih primanja građana (članak 172. Ovršnog zakona). Za kraj je istaknuto kako je Ministarstvo pravosuđa, u potpunosti svjesno razine problema s kojima se građani susreću, te da su u cilju njihove edukacije tiskani edukativni materijali vežano uz Zakon o stečaju potrošača („Narodne novine“, broj 100/2015).

Vežano uz prvu točku dnevnog reda „Problematika potrošača u ovršnim postupcima“, zaključeno je da je probleme potrebno rješavati na izvoru, odnosno u odnosu između trgovca i potrošača. Nužno je razviti komunikaciju između trgovca i potrošača, a tome će zasigurno doprinijeti i Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova („Narodne novine“, broj 121/2016).

Također, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta ima u planu suradnju s jedinicama lokalne samouprave (u daljnjem tekstu JLS), odnosno zatražiti od JLS-a da tvrtke kojima upravljaju sve probleme u odnosu na dugovanja potrošača rješavaju samostalno te putem alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Na takav način spriječila bi se situacija da potrošač nije informiran, odnosno potrošač bi kroz dogovor s trgovcem otplatio dug koji inače ne može u cijelosti podmiriti zbog nepovoljne finansijske situacije, gubitka posla i sl.

Jedan od zaključaka odnosio se na alternativno rješavanje potrošačkih sporova (u daljnjem tekstu: ADR), kao jedan od alata koji Europska komisija nudi zemljama članicama Europske unije i koji Republika Hrvatska treba primijeniti, a putem kojega će se razviti i neophodna kultura dijaloga. Tek uslijed neuspješnog dijaloga, trgovac treba biti u mogućnosti naplatiti svoja dugovanja pa čak i putem sudskog spora, ali samo u nužnim situacijama kada ADR metoda ne doprinosi rješenju spora.

Vežano uz 2. točku dnevnoga reda „Izvjješće o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača“, članovi Vijeća su informirani da je Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta uputilo dopis svim jedinicama lokalne i regionalne (područne) samouprave, udrugama za zaštitu potrošača, te ostalim dionicima nositeljima zaštite potrošača poput državnih javnih tijela, ministarstava, državnih ureda itd., sa zahtjevom za izradom izvješća o aktivnostima u području zaštite potrošača za vrijeme provedbe Nacionalnog programa za zaštitu potrošača u razdoblju 2013. – 2016. godine. Naglašeno je kako jedinice lokalne samouprave imaju poseban značaj u području zaštite potrošača upravo zbog izravnog participiranja potrošača na lokalnom području te su, stoga, očitovanja jedinica lokalne samouprave bitna za izradu Izvjješća i pokazatelj stvarnog stanja odnosa trgovaca i potrošača. Po završetku izrade dokumenta Izvjješća, isti će biti upućen u javnu raspravu putem e- Savjetovanja.

Paralelno s Izvješćem, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta je uputilo i dopis za prijedlogom izrade aktivnosti povodom izrade novog Nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje 2017.–2020. godine. Bitnu ulogu u izradi novog Nacionalnog programa imaju i Povjerenstva osnovana pri Nacionalnom vijeću koja bi izradila tekst iz područja svoje nadležnosti. Svrha tog teksta je stvaranje nove perspektive zaštite potrošača u pojedinim područjima.

Pod točkom „Razno“ predstavljene su aktivnosti Pravnog fakulteta u Osijeku u području zaštite potrošača, te su pozvani svi dionici (ministarstvo, udruge za zaštitu potrošača, regulatorne agencije) na suradnju na projektu EU Consumer Fitness Check, kojim će se skenirati određene direktive, njihova implementacija u hrvatsko zakonodavstvo, odnosno način na koji one funkcioniraju. U prvoj fazi će se provesti određeni broj intervjua s dionicima iz područja zaštite potrošača.

Pojašnjeno je i kako Europska komisija radi reviziju svih potrošačkih direktiva, a aktivnosti su posebno usmjerene na područje internet trgovine, čime se želi povećati sigurnost potrošača prilikom kupnje putem interneta, osigurati što jednostavnije poslovanje trgovaca na zajedničkom tržištu i omogućiti učinkoviti nadzor. Kroz reviziju direktiva nastoji se ukazati na sve nedostatke koji su uočeni, a direktive se razmatraju s aspekta tijela koja donose zakone, s aspekta udruga za zaštitu potrošača, te s aspekta akademske zajednice. U tom smislu očekuje se opsežan posao na zakonodavnom dijelu.

Tijekom 2016. godine održane su i 2. sjednice Povjerenstva za energetiku. Prva sjednica je održana 29. ožujka 2016. godine.

Članovi Vijeća su izviješteni o tijeku rasprave sa prve sjednici Povjerenstva.

Ugovore o potrošnji toplinske energije nije sklopilo 38% zgrada. Uredbom Vlade RH određen je rok do 1. rujna 2016. godine do kojeg su ovlaštteni predstavnici suvlasnika i odabrani kupac toplinske energije dužni sklopiti ugovor o potrošnji toplinske energije. S obzirom na dinamiku sklapanja tih ugovora za očekivati je da se do zadanog roka neće uspjeti sklopiti ugovori u svim zgradama.

Također, istaknuta je činjenica da se nakon ugradnje uređaja (termostatskih ventila i kalorimetara ili razdjelnika) potrošnja toplinske energije za grijanje na nivou cijele zgrade smanji za oko 20% i to kao posljedica promjene ponašanja krajnjih kupaca koji su ugradnjom tih uređaja motivirani na racionalnu potrošnju toplinske energije, s tim da neki krajnji kupci imaju istu potrošnju, neki manju, a neki i veću potrošnju toplinske energije za grijanje u odnosu na potrošnju prije ugradnje uređaja.

Kao jedan od temeljnih problema istaknuta su stara postrojenja za proizvodnju i distribuciju toplinske energije, te stare unutarnje instalacije u zgradama u koje se godinama nije dovoljno ulagalo. Navedeni su pozitivni primjeri zemalja u kojima se u proizvodnji toplinske energije koriste moderne tehnologije i obnovljivi izvori energije, a koji bi nam trebali biti uzor pri odabiru optimalnih rješenja.

Istaknut je i problem nepostojanja tržišta toplinske energije. Takva situacija i ne čudi s obzirom na činjenicu da su energetske subjekti, koji ujedno obavljaju i djelatnost kupca toplinske energije u zgradama, u vlasništvu jedinica lokalne samouprave.

Druga sjednica Povjerenstva za energetiku održana je 13. srpnja 2016. godine. Na sjednici je raspravljeno o prijedlogu teksta za Nacionalni program zaštite potrošača za razdoblje 2017.–2020. godine, a vezano uz aktivnosti iz nadležnosti Hrvatske energetske regulatorne agencije.

Ostala Povjerenstva nisu održavala sjednice tijekom 2016. godine.

Radi daljnjeg unaprjeđenja politike zaštite potrošača u području financijskih usluga, te radi aktivnije uloge jedinica lokalne samouprave, tijekom 2016. godine u sastav Vijeća uključeni su i predstavnici Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, kao i predstavnici jedinica lokalne samouprave (Osijek, Pula, Split i Zagreb) na čijem se području provodi projekt savjetovanja potrošača, sufinanciran iz državnog proračuna, odnosno proračuna jedinica lokalne samouprave.