



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

I. ciklus stručne edukacije udruga za zaštitu potrošača Republike Hrvatske





Odredbe Zakona o zaštiti potrošača- učestale pritužbe potrošača



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA



ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA („NARODNE NOVINE” BR. 41/14. i 110/15.)

- jedinstveni regulatorni okvir za određene aspekte potrošačkih ugovora
- pravna sigurnost za potrošače i trgovce
- stvaranje poticajnog okruženja za prekograničnu trgovinu





OZNAČAVANJE PROIZVODA



- Proizvodi koji se na području Republike Hrvatske nude potrošačima moraju na ambalaži, privjesnici, naljepnici ili na samom proizvodu sadržavati najmanje:
- 1. osnovna obilježja proizvoda u mjeri koja je potrebna da bi potrošač donio odluku o kupnji kao što su naziv proizvoda, tip i model proizvoda, naziv pod kojim se proizvod prodaje, sastav proizvoda, svojstva i tehnička obilježja proizvoda
- 2. naziv i sjedište proizvođača ili uvoznika koji ima sjedište na području Europske unije
- podaci moraju biti **jasni, vidljivi i čitljivi** te napisani **hrvatskim jezikom i latiničnim pismom**, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe drugih jezika, a mogu uključivati znakove i piktograme lako razumljive potrošaču
- odredbe Zakona o zaštiti potrošača o označavanju **ne primjenjuju se na proizvode čije je označavanje uređeno posebnim propisom**





OZNAČAVANJE PROIZVODA



4893905139212

UVOZNIK: K.G. PROM d.o.o.
JASENOVAČKA 11, ZAGREB, TEL:01-2911-000

ŠIFRA ARTIKLA: LG081
NAZIV ARTIKLA: Plišana igračka
ZEMLJA PORIJEKLA: KINA
PROIZVOĐAČ: L&L INDUSTRIAL, GUNAGDONG, KINA



HRANA

- Zakon o informiranju potrošača o hrani ("Narodne novine", br: 56/13., 14/14., 56/16.)
- Uredba (EU) br. 1169/2011 o informiranju potrošača o hrani

TEKSTIL

- Uredba (EU) br. 1007/2011 o nazivima tekstilnih vlakana i povezanom označavanju i obilježavanju sirovinskog sastava tekstilnih proizvoda

KOZMETIKA

- Zakon o provedbi Uredbe (EZ) br.1223/2009 Europskoga parlamenta i Vijeća od 30. studenoga 2009. godine o kozmetičkim proizvodima (preinačena verzija)



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA



ISTICANJE CIJENE PROIZVODA



- Trgovac mora **jasno, vidljivo i čitljivo** istaknuti iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ili usluge koju pruža.
- Na proizvodu ili na prodajnom mjestu, osim cijena iz stavka 1. ovoga članka, ne smiju se istaknuti druge cijene, osim u slučajevima kada trgovac provodi poseban oblik prodaje
- Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno istaknuti ako je istovjetna s maloprodajnom cijenom proizvoda
- Kod proizvoda u rasutom stanju ističe se samo cijena za jedinicu mjere na prodajnome mjestu proizvoda





CIJENA ZA JEDINICU MJERE



- **Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda i usluga** („Narodne novine”, br. 66/14. i 16/15.)
- **Cijena za jedinicu mjere** je konačna cijena u kunama, za jedan kilogram, jednu litru, jedan metar, jedan četvorni metar ili jedan kubni metar proizvoda ili neka druga jedinica količine koja se općenito ili uobičajeno koristi kod prodaje proizvoda na području Republike Hrvatske, a koja uključuje poreze i druga javna davanja





CIJENA ZA JEDINICU MJERE

- Cijena za jedinicu mjere mora biti istaknuta na **prodajnom mjestu**
- Cijena za jedinicu mjere **ističe se za sljedeće proizvode:**
 1. hranu i hranu za životinje, osim ako nije drugačije propisano
 2. deterdžente u smislu propisa kojima se uređuje zdravstvena ispravnost deterdženata
 3. dječje pelene
 4. boje i lakove, izuzev slikarskih boja
 5. ulja i tekućine za motore i motorna vozila
 6. destiliranu vodu
 7. proizvode za njegu lica i tijela
 8. proizvode za pranje i čišćenje lica i tijela
 9. proizvode za pranje i njegu kose
 10. proizvode za pranje, čišćenje i njegu zubi i usne šupljine



PISANI PRIGOVOR



- trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim **poslovnim prostorijama** i bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak
- osim u poslovnim prostorijama, trgovac je dužan potrošaču omogućiti podnošenje pisanog prigovora putem **pošte, telefaksa ili elektroničke pošte**
- trgovac je dužan u pisanom obliku odgovoriti na pisani prigovor **u roku od 15 dana** od dana zaprimljenog prigovora
- trgovac je dužan u poslovnim prostorijama vidljivo istaknuti **obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora**

- Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati **povjerenstvo za reklamacije potrošača**
- Potrošač reklamaciju može podnijeti tek nakon što je zaprimio odgovor trgovca na pisani prigovor ili ukoliko nije zaprimio odgovor u propisanom roku
- Povjerenstvo mora na zaprimljenu reklamaciju pisano odgovoriti u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije
- Ako potrošač ne uspije riješiti svoj problem s trgovcem u direktnoj komunikaciji ili putem pisanog prigovora i reklamacije, može podnijeti prijavi tržišnoj inspekciji ili može pokušati riješiti problem putem tijela nadležnih za alternativno rješavanje potrošačkih sporova

➤ Primjer iz prakse:

Potrošač je kupio odjevni predmet koji je zahtijevao prekrajanje. Prekrajanje je platio posebno, no smatrao je da prepravci nisu izvršeni na zadovoljavajući način. Zanimalo ga je ima li pravo na povrat novca, te kako ga može ostvariti. Potrošač je informiran o pravu na prigovor (o načinu podnošenja istog i rokovima), te o pretpostavkama podnošenja prijave tržišnoj inspekciji u slučaju da ne dobije odgovor trgovca u roku ili ako i nakon zaprimljenog prigovora, smatra da trgovac djeluje suprotno propisanim obvezama. Također je informiran o mogućnosti da svoj spor s trgovcem riješi putem jednog od kvalificiranih ADR tijela.

REGISTAR “NE ZOVI”



- svrha Registra je stvaranje baze podataka o telefonskim brojevima onih potrošača koji su se upisali u registar i **koji ne žele primati pozove i/ili poruke u okviru promidžbe i/ili prodaje putem telefona**
- registar vodi Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM)
- upis i/ili ispis iz registra obavlja operator u roku od 7 dana od dana zaprimanja zahtjeva za upisom u registar
- zahtjev za upis/ispis pojedinog telefonskog broja dostupan je u poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici operatora

POSEBNI OBLICI PRODAJE



- prodaja proizvoda i usluga po cijenama nižim od cijena u redovnoj prodaji
- trgovac je dužan istaknuti cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje
- trgovac nije dužan istaknuti cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje koji traje najdulje 3 dana
- ne primjenjuje se na ugovore na daljinu i izvan poslovnih prostorija

- **Akcijska prodaja-** prodaja određenih proizvoda po cijeni koja je niža od cijene tog proizvoda u redovnoj prodaji
- **Rasprodaja-** prodaja proizvoda po nižoj cijeni u slučaju:
 1. prestanka poslovanja trgovca
 2. prestanka poslovanja u dosadašnjim poslovnim prostorijama
 3. prestanka prodaje određenog proizvoda
 4. poslovanje trgovca ozbiljno ugroženo
 5. složenijih građevinskih radova unutar ili na poslovnim prostorijama
- **Sezonsko sniženje-** prodaja proizvoda po sniženoj cijeni nakon proteka sezone
- 2 puta godišnje:
 1. zimsko sezonsko sniženje- od 27. prosinca
 2. ljetno sezonsko sniženje- od 1. srpanja
- najdulje 60 dana

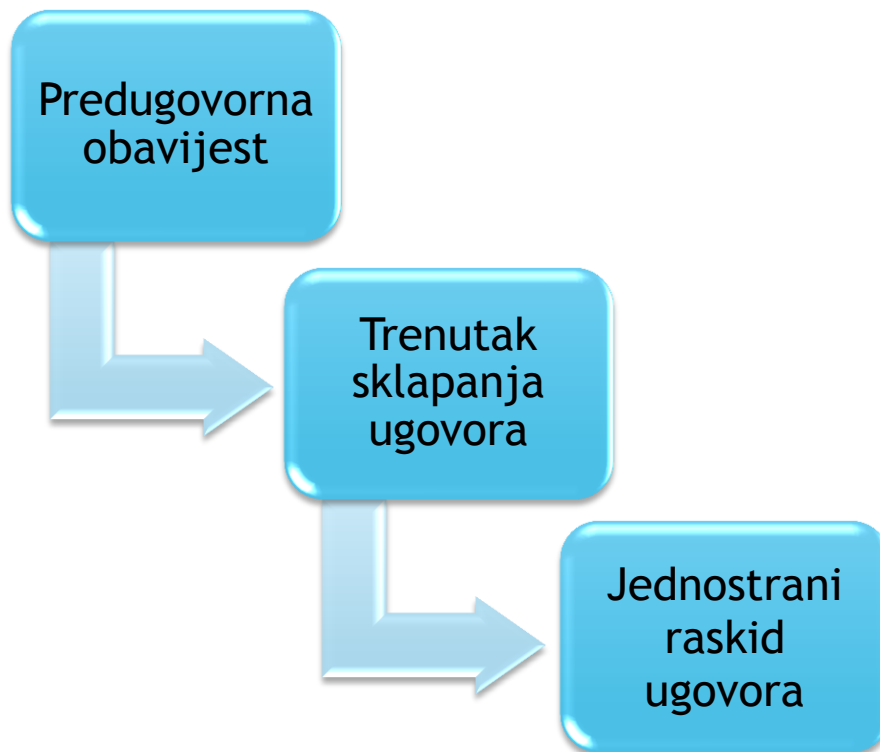
NEPOŠTENNA POSLOVNA PRAKSA



- Nepoštena poslovna praksa je zabranjena
- Poslovna praksa je nepoštena ako bitno utječe ili je vjerojatno da će bitno utjecati na ekonomsko ponašanje potrošača
- **Zavaravajuća poslovna praksa** (primjerice, označavanje proizvoda oznakama „gratis“, „besplatno“, „bez naknade“ ili sličnim oznakama ako potrošač mora za taj proizvod platiti bilo koji iznos različit od nužnih troškova odgovaranja na poslovnu praksu)
- **Agresivna poslovna praksa** (primjerice, posjećivanje trgovca u domu potrošača)



PRODAJA NA DALJINU I PRODAJA IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA





JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

- potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, **jednostrano raskinuti ugovor** sklopljen na daljinu ili izvan poslovnih prostorija **u roku od 14 dana**
- ako trgovac nije obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora, pravo potrošača prestaje po isteku 12 mjeseci od isteka roka od 14 dana
- u slučaju raskida ugovora svaka je strana dužna vratiti drugoj ono što je primila na temelju ugovora
- potrošač mora snositi troškove povrata robe i odgovoran je za svako umanjenje vrijednosti robe koje je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe





REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

Hvala na pažnji!
prava.potrosaca@mingo.hr

