



**MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,  
PODUZETNIŠTVA I OBRTA**

UPRAVA ZA INSPEKCIJSKE POSLOVE  
U GOSPODARSTVU  
SEKTOR TRŽIŠNE INSPEKCIJE

**ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA U INSPEKCIJSKOM NADZORU**

Iskustva tržišne inspekcije

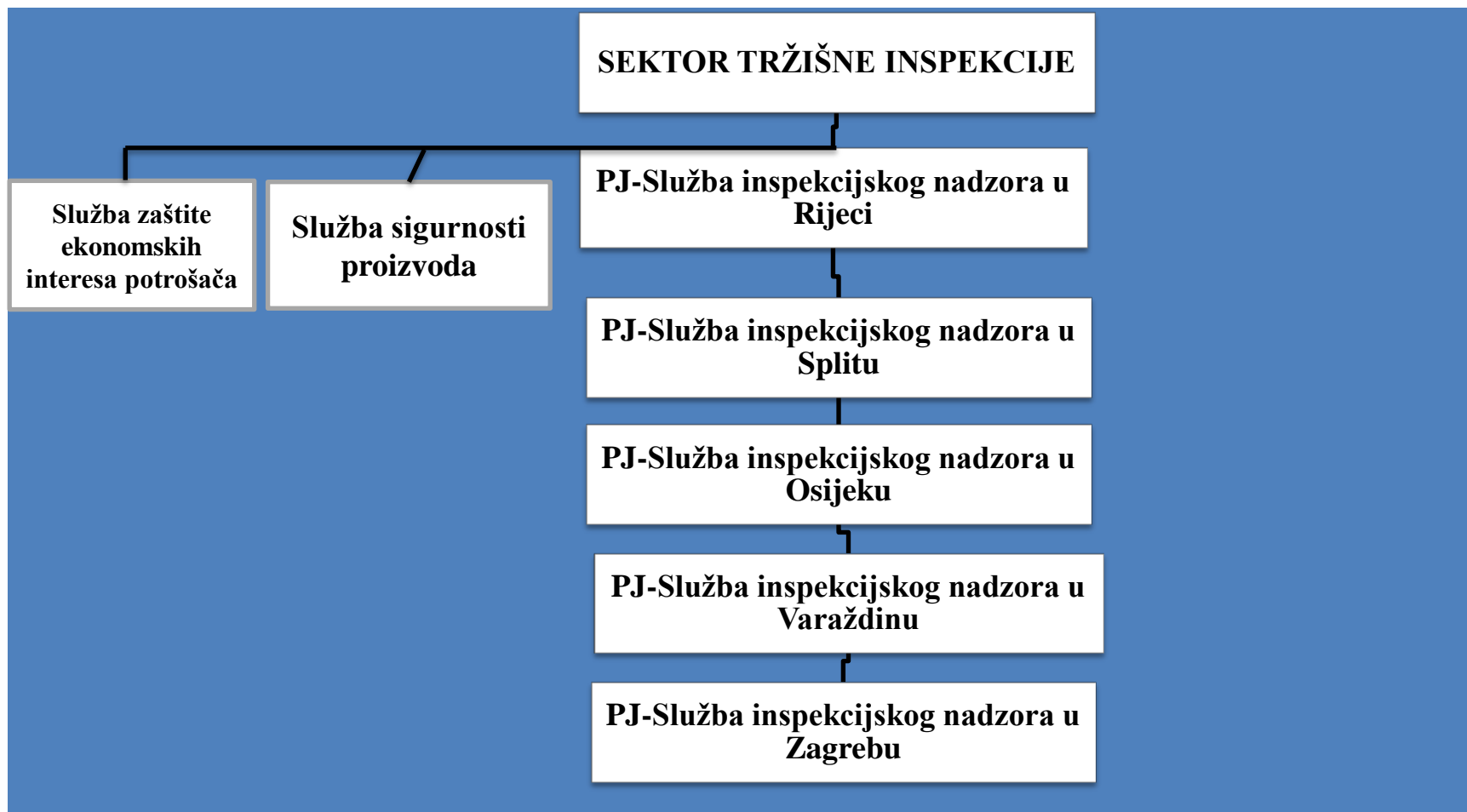
Zagreb, studeni 2017. godine

# NADLEŽNOST TRŽIŠNE INSPEKCIJE

Inspekcijske nadzore u području zaštite potrošača obavlja tržišna inspekcija sukladno odredbama:

- Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 41/14. i 110/15.)
- Zakona o inspekcijama u gospodarstvu (Narodne novine, br. 14/14. i 56/16.)
- Tržišna inspekcija ustrojena unutar Sektora tržišne inspekcije, Uprava za inspekcijske poslove u gospodarstvu, MINGPO

# USTROJSTVO TRŽIŠNE INSPEKCIJE



# POKRETANJE INSPEKCIJSKOG NADZORA

Inspekcijski nadzori obavljaju se **po službenoj dužnosti** temeljem:

- godišnjeg plana rada
- prijava (predstavka) potrošača
- javnih objava - mediji

## PODNOŠENJE PRIJAVE POTROŠAČA

- putem elektroničke pošte: [prijave@mingo.hr](mailto:prijave@mingo.hr) na propisanom obrascu
- putem Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača(CISZP) <https://prijava.mingo.hr/CD/prijava.jsp>
- putem pošte ili putem dežurnog telefona u PJ –Službama inspekcijskog nadzora u Rijeci, Splitu, Osijeku, Varaždinu i Zagrebu

# PRAVILNO PODNOŠENJE PRIJAVE TRŽIŠNOJ INSPEKCIJI

Prijava mora minimalno sadržavati:

- osnovne podatke o subjektu koji se prijavljuje
- što se prijavom traži (činjenice, odnosno okolnosti koje se prijavljuju)
- priloge (preslike prigovora, odgovora, računa...).

Tržišni inspektor će uzeti u obzir prijavu potrošača tek nakon što je potrošač iscrpio postupke po podnošenju pisanih prigovora trgovcu.

# INSPEKCIJSKI NADZOR PO PRIJAVI POTROŠAČA

- **Inspekcijski nadzor** - inspektor sastavlja zapisnik o svim važnijim radnjama u postupku prilikom čega mora utvrditi bitne činjenice i okolnosti
- Kada inspektor povodom zaprimljene predstavke obavi inspekcijski nadzor, nakon točnog i potpunog utvrđenja činjeničnog stanja te pravilno provedenog dokaznog postupka i dr. radnji, **ocjenjuje da li je prijava potrošača osnovana ili nije**
- Inspektor ima ovlast izricati propisane upravne mjere, podnositi optužne prijedloge ili izdavati prekršajne naloge
- **Inspektor mora obavijestiti podnositelja prijave** – potrošača o postupanju po prijavi
- Potrošač ima pravnu zaštitu **podnošenjem prigovora na obavijest inspektora** (institut prigovora po Zakonu o općem upravnom postupku)
- **Voditelj službe područne jedinice odlučuje rješenjem o prigovoru potrošača na obavijest inspektora**

# UPRAVNI POSTUPAK

## ZAŠTITA POJEDINAČNIH PRAVA POTROŠAČA

**I. - stupanjsko rješenje-** tržišni inspektori područnih jedinica i ispostava MINGPO-a

**II. - stupanjsko rješenje** - Povjerenstvo za žalbe MINGPO-a

Protiv II. stupanjskih rješenja, trgovac ima pravo pokrenuti **upravni spor pred Upravnim sudom RH**

- **Položaj potrošača u upravnom sporu** - potrošač u čiju korist je donijeto rješenje ima položaj **zainteresirane osobe**
- **Stranke u sporu:** tužitelj (trgovac) tuženik (MINGPO)

**Izvršenje rješenja** (prema Zakonu o općem upravnom postupku):

- **sudsko izvršenje rješenja** kojima je predmet novčana obveza ( npr. povrat plaćenog iznosa kod raskida ugovora)
- **prisilno izvršenje putem novčanih kazni** - rješenja kojima je predmet nenovčana obveza ( npr. zamjena proizvoda s materijalnim nedostatkom)



# KAKO POTROŠAČ MOŽE POMOĆI U OSTVARIVANJU SVOJIH POTROŠAČKIH PRAVA?

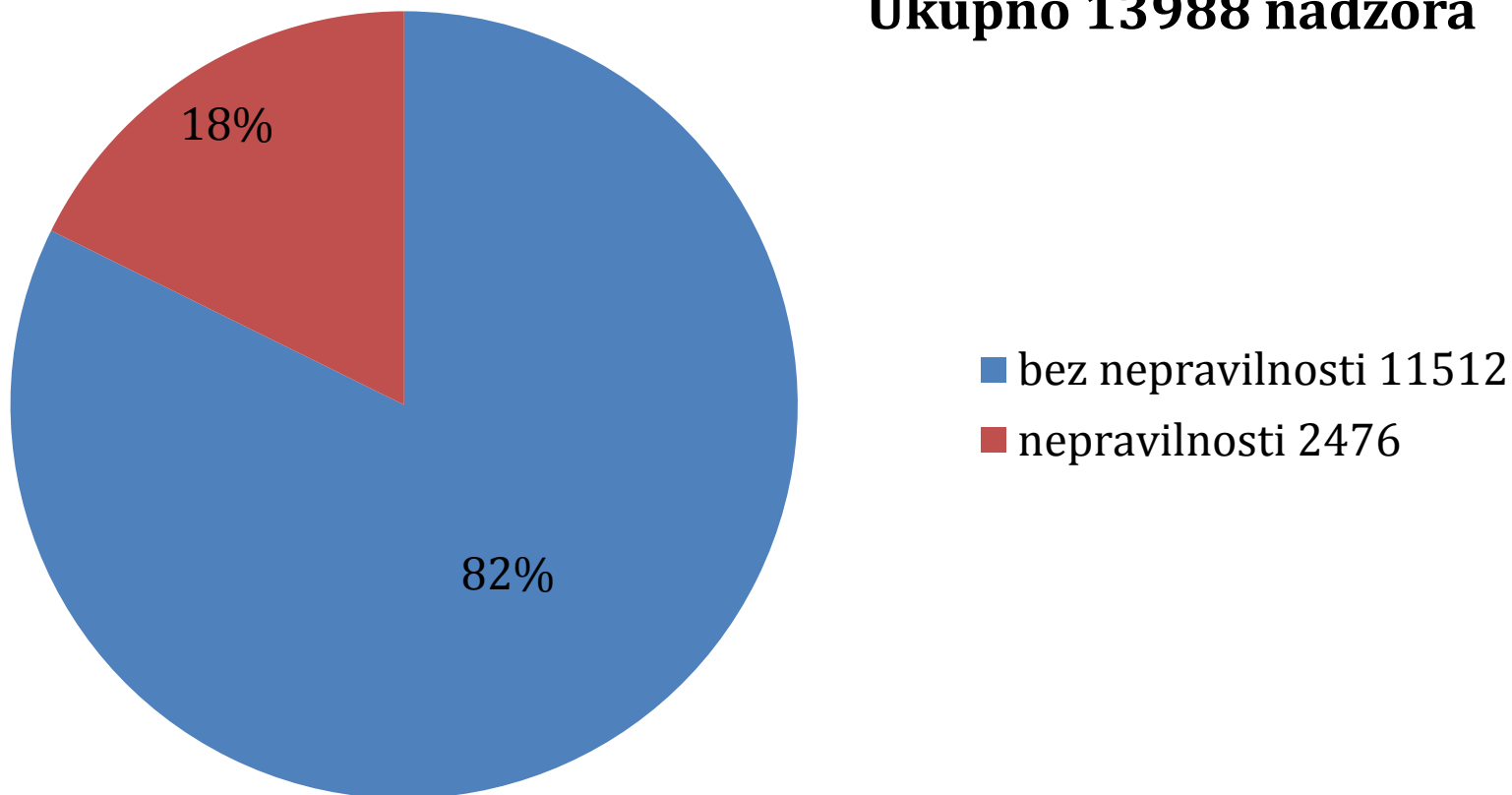
- Obraćanje trgovcu u pisanom obliku (usmena komunikacija teško dokaziva)
- Čuvati servisne naloge vezano za popravke uređaja (brižljivo prije potpisa provjeriti koji podaci o stanju uređaja su unijeti u nalog, te nakon preuzimanja sa servisa)
- Čuvati račun, jamstveni list
- Kod ugovaranja usluge izrade proizvoda po mjeri pažljivo odrediti bitne sastojke ugovora (primjerice kod ugovora o izradi i ugradnji stolarije i namještaja po mjeri).
- Paziti na rokove u kojima potrošač mora obavijestiti trgovca (prekluzivni rokovi – potrošač gubi prava ukoliko propusti postupati u propisanim rokovima)

# POSTUPANJE TRGOVACA PO PRIJAVAMA POTROŠAČA

- Dragovoljno postupanje u korist potrošača tijekom /nakon obavljenog inspekcijskog nadzora, te izlaganja naših pravnih stavova u predmetu
- Oспорavanje povrede prava potrošača - inzistiranje na provođenju dokaznog postupka (primjerice vještačenjem)
- Onemogućavanje provođenja dokaznog postupka, prebacivanje odgovornosti na ugovorne partnere idr.

# PODACI O OBAVLJENIM NADZORIMA ZA RAZDOBLJE OD 1. SIJEČNJA DO 21. STUDENOG 2017.

**Ukupno 13988 nadzora**



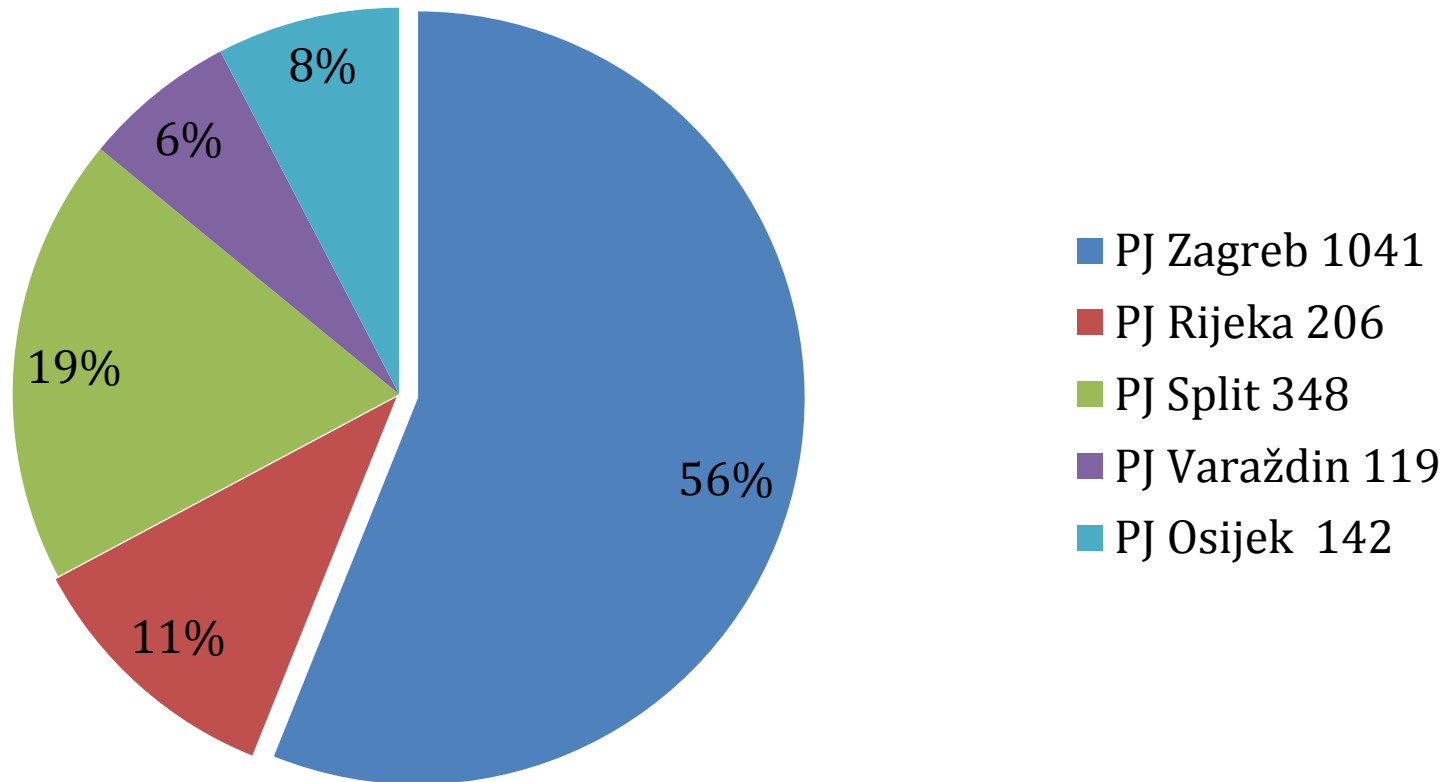
UPRAVA ZA INSPEKCIJSKE POSLOVE U  
GOSPODARSTVU

# BROJ ZAPRIMLJENIH PRIJAVA POTROŠAČA U 2017. GODINI

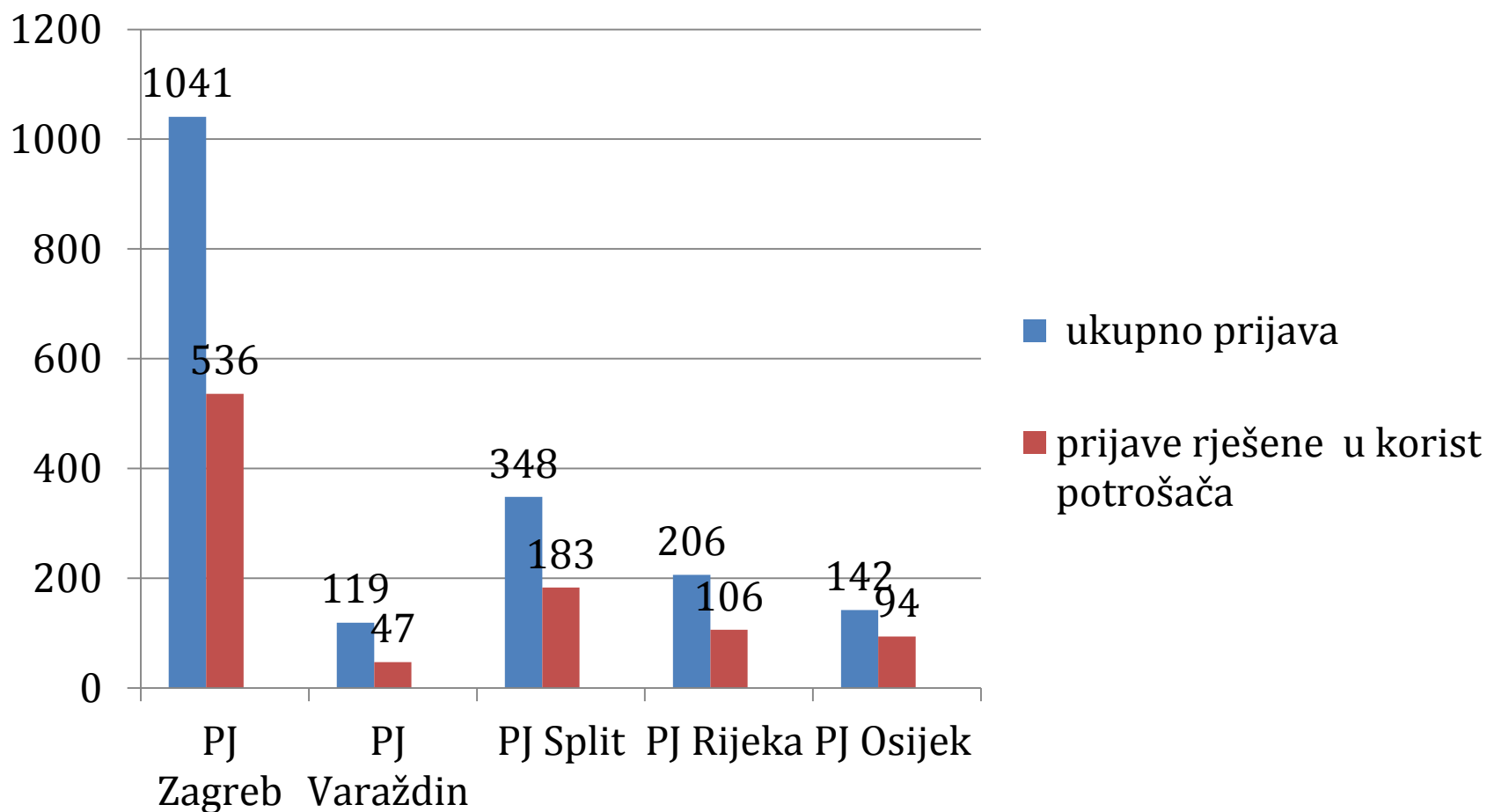
*-Zakon o zaštiti potrošača*

- **UKUPNO 1856** prijava potrošača, od toga u mjesnoj nadležnosti:
- **PJ - Službe inspekcijskog nadzora u Zagrebu – 1041**
- PJ – Službe inspekcijskog nadzora u Splitu -348
- PJ – Služba inspekcijskog nadzora u Rijeci -206
- PJ – Služba inspekcijskog nadzora u Osijeku -142
- PJ – Službe inspekcijskog nadzora u Varaždinu – 119

# PRIJAVE POTROŠAČA U 2017.



# PODACI O PRIJAVAMA RJEŠENIM U KORIST POTROŠAČA



## NAJČEŠĆE POVREDE ZZP-a

- nepriznavanje odnosno ograničavanje prava potrošača s naslova odgovornosti za materijalne nedostatke i jamstva za ispravnost prodane stvari
- nepoštena poslovna praksa trgovca (zavaravajuće radnje i propuštanja od strane trgovaca)
- oglašavanje i prodaja robe i usluga na daljinu (internet prodaja)
- neispunjenje ugovora (neisporuka naručenih proizvoda, kašnjenje u ispunjenju ugovora i dr.)
- ne omogućavanje raskida ugovora potrošaču kada su ostvarene pravne pretpostavke za raskid ugovora

# ODGOVORNOST ZA MATERIJALNE NEDOSTATKE STVARI I JAMSTVO ZA ISPRAVNOST PRODANE STVARI

- **Članak 43. ZZP-a** - upućuje na primjenu odredbi Zakona o obveznim odnosima kojima se regulira odgovornost za materijalne nedostatke stvari i jamstvo za ispravnost prodane stvari
- **Troškovi vještačenja:**
- Ako se nedostatak pojavi u roku od šest mjeseci od dana prijelaza rizika na potrošača, a trgovac smatra da nedostatak u tom trenutku nije postojao, troškove vještačenja snosi trgovac
- Ako se nedostatak pojavi nakon roka od šest mjeseci od dana prijelaza rizika na potrošača, ali ne kasnije od 24 mjeseca od dana prijelaza rizika na potrošača, troškove vještačenja snosi trgovac ili potrošač ovisno o rezultatu vještačenja
- Inspektor zaključkom o vještačenju određuje vještačenje po službenoj dužnosti, zadaću vještaku te se o osobi vještaka potrošač i trgovac moraju prethodno saslušati.
- Upravne mjere – temelje se na odredbama ZOO-a



# **ODGOVORNOST TRGOVCA (PRODAVATELJA)**

**ODGOVORNOST TRGOVCA  
(PRODAVATELJA)**

```
graph TD; A[ODGOVORNOST TRGOVCA (PRODAVATELJA)] --- B[MATERIJALNI NEDOSTATAK STVARI]; A --- C[JAMSTVO ZA ISPRAVNOST STVARI]
```

**MATERIJALNI  
NEDOSTATAK STVARI**

**JAMSTVO ZA ISPRAVNOST  
STVARI**

# JAMSTVO ZA ISPRAVNOST PRODANE STVARI

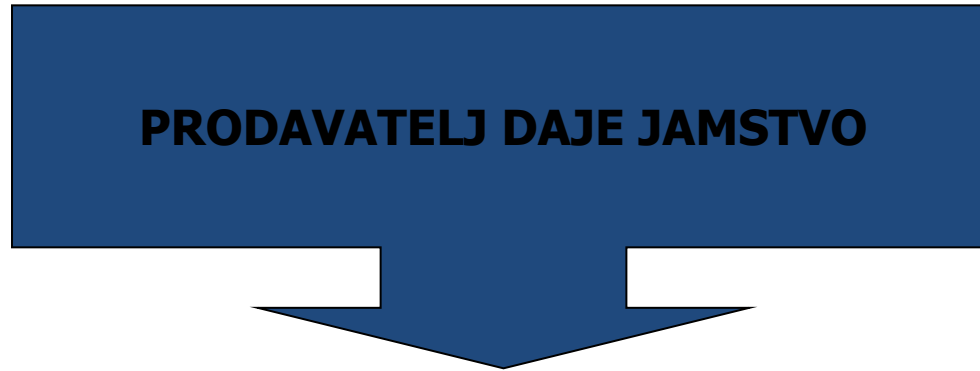
**PROIZVOĐAČ DAJE  
JAMSTVO**

```
graph TD; A[PROIZVOĐAČ DAJE JAMSTVO] --> B[ODGOVORNOST PROIZVOĐAČA (solidarna)]; A --> C[ODGOVORNOST PRODAVATELJA (solidarna)];
```

**ODGOVORNOST  
PROIZVOĐAČA  
(solidarna)**

**ODGOVORNOST  
PRODAVATELJA  
(solidarna)**

# JAMSTVO ZA ISPRAVNOST PRODANE STVARI



ODGOVORNOST PRODAVATELJA

# JAMSTVO ZA ISPRAVNOST PRODANE STVARI

## NAJČEŠĆE POVREDE

- ***Neosnovana naplata troška dijagnostike kvara tijekom jamstvenog roka***
- *Stav upravnog suda:* sud prihvaća zaključak inspekcije da obzirom je jamstvo institut koji se odnosi na ispravnost stvari, davatelj jamstva odnosno prodavatelj ne mogu teretiti potrošača za trošak dijagnostike kvara jer bez provjere funkcioniranja stvari ne može se ni utvrditi ispravnost iste. Stoga je davatelj jamstva dužan besplatno izvršiti provjeru funkcioniranja stvari temeljem trajanja jamstvenog roka, pa i onda kada se kroz takvu provjeru utvrdi da proizvod ispravno funkcionira.
- ***Neosnovano odbijanje pravo temeljem jamstva zbog neovjerenog jamstvenog lista od strane trgovca***
- *Stav upravnog suda:* kupac je u trenutku kupnje dobio jamstveni list , koji je u trenutku kupnje trebao ispuniti i ovjeriti prodavatelj, a ne kupac, pa je stoga stav inspekcije pravilan da nema njegove odgovornosti već odgovornosti prodavatelja odnosno trgovca . Kupac je priložio račun te je moguće povezati proizvod s jamstvom koje se odnosi na njega.

# JAMSTVO ZA ISPRAVNOST PRODANE STVARI

## NAJČEŠĆE POVREDE

- ***Neosnovano zadržavanje proizvoda ili otuđenje proizvoda koji je pod jamstvom od strane servisa***
- ***Stav inspekcije:*** davatelj jamstva odnosno prodavatelj solidarno odgovaraju za ispravnost funkcioniranja stvari stoga za proizvod koji je pod jamstvom ovlaštenu servisera nema osnove zadržavati ili otuđiti proizvod ukoliko primjerice potrošač ga ne preuzme sa servisa u roku od 45 dana.
- ***Osporavanje prava na zamjenu proizvoda ukoliko proizvod pod jamstvom nije popravljen u razumnom roku ili je proizvod u više navrata tijekom jamstvenog roka bio na popravku***
- ***Stav inspekcije i suda:*** potrošač ima pravo na zamjenu proizvoda ukoliko je proizvod pod jamstvom bio u više navrata na popravku te je utvrđeno da proizvod neispravno funkcionira i dalje.
- ***Neproduženje jamstvenog roka nakon popravka***

# MATERIJALNI NEDOSTATAK

- VOZILA -

- ***Isporuka vozila druge VIN oznake od one koja je po ponudi prihvaćena***
- *Stav upravnog suda:* pravilno je zaključilo inspekcijsko tijelo da nije potrebno vještačenje o nedostatku jer je jasno utvrđeno da je isporučeno vozilo druge VIN oznake u odnosu na VIN oznaku iz prihvaćene ponude. Broj šasije je bitan podatak, jer upravo taj broj razlikuje pojedini automobil između svih ostalih automobila istog tipa.
- ***Vozilo pretrpjelo štetu za koju je potrošaču prije kupnje prešućena informacija***
- *Stav inspekcije:* potrošač treba biti upoznat o činjenici da je vozilo imalo štetu te o stvarnom opsegu štete. Usmena informacija trgovca o stanju vozila te izjava da nije bio upoznat s istim ne može se prihvatiti iz razloga što trgovac u svom poslovanju mora postupati s očekivanom profesionalnom pažnjom. Temeljem istog potrošač ima pravo na raskid ugovora, jer iz okolnosti slučaja proizlazi da mu trgovac ne može ispuniti ugovor isporukom drugog vozila istih karakteristika.

# MATERIJALNI NEDOSTATAK

- VOZILA -

- *Vozilo kao novo isporučeno iz prodajnog salona i s prijeđenom određenom kilometražom*
- *Stav V. upravnog suda:* isporučeno vozila služilo je u promotivne svrhe i bilo izloženo u salonu ovlaštenog prodavatelja, te je nadležno tijelo pravilno utvrdilo da isporučeno vozilo nema svojstva i odlike koje su izrijeком odnosno prešutno ugovorene. Navedeno iz razloga što uobičajena isporuka prilikom prodaje novog vozila podrazumijeva isporuku vozila koje se dekonzervira i na kojem se prvi servis obavlja neposredno prije isporuke, a ne vozilo iz salona. U predmetnom slučaju neprijeporno je sklopljen ugovor za isporuku novog vozila, te se ne može smatrati da su ugovorne strane prešutno ugovorile postupanje izvan uobičajene prakse prodavatelja motornim vozila.

# MATERIJALNI NEDOSTATAK

- MOBILNI UREĐAJI -

- Pogrešno upućivanje potrošača od strane teleoperatera da se obrate njihovom **Povjerenstvu za rješavanje pritužbi potrošača iako se ne radi o prigovoru na uslugu**, već na ispravnost samog mobilnog uređaja
- Prebacivanje odgovornosti s ugovornog partnera na teleoperatora s kojim je potrošač sklopio pretplatnički ugovor
- Oспорavanje prava potrošača temeljem odgovornosti za materijalni nedostatak proizvoda
- Vještačenje mobilnih uređaja – u nekim predmetima vještačenje od strane vještaka ne dovodi do vjerodostojnog dokaza (doticaj s vodom, vlagom).



# NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA TRGOVCA

- **čl. 30. - 38. ZZP - Nepoštena poslovna praksa**
- Poslovna praksa je nepoštena:
  - ako je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje i
  - ako, u smislu određenog proizvoda, bitno utječe ili je vjerojatno da će bitno utjecati na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača kojemu je takva praksa namijenjena ili do kojega ona dopire, odnosno prosječnog člana određene skupine potrošača na koju je ta praksa usmjerena.
- **Zavaravajuća poslovna praksa** (zavaravajuće radnje i zavaravajuća propuštanja)
- **Agresivna poslovna praksa**

# NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

ISTICANJE NETOČNIH, ODNOSNO NEISTINITIH INFORMACIJA O POSTOJANJU ODREĐENIH POGODNOSTI U ODNOSU NA CIJENU PROIZVODA

- Isticanje netočne, odnosno neistinite informacije da se određen broj ( **pr. 3+1 gratis**) ili količina proizvoda ( pr. 120 g +30g gratis) u pakiranju dobije gratis,
- Prodaja proizvoda s oznakom „**gratis**” bez mogućnosti kupnje pojedinačnog proizvoda bez navedene oznake, odnosno bez obavijesti o cijeni pojedinačnog proizvoda ne daje prosječnom potrošaču informacije radi donošenja odluke o kupnji.
- **BITNO: TERET DOKAZA TVRDNJI JE NA TRGOVCU!**

# NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

ISTICANJE NETOČNIH, ODNOSNO NEISTINITIH INFORMACIJA O POSTOJANJU ODREĐENIH POGODNOSTI  
U ODNOSU NA CIJENU PROIZVODA

- Zabranjuje se nepoštena poslovna praksa oglašavanjem na web stranici i u katalogima navoda „ **za sve**” i „ **na kupnju**” dok je pod \* naveden popis proizvoda na koje se navodi ne odnose (tim više što je „pogodnost” namijenjena za umirovljenike).
- Zabranjuje se nepoštena poslovna praksa oglašavanjem **akcijske prodaje proizvoda koji se prodaju po redovnoj cijeni proizvoda.**

# NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

## OGRANIČAVANJE PRAVA POTROŠAČA

Poslovna praksa trgovca koji ističe obavijesti potrošačima:

**„Uvjeti reklamacije proizvoda - korisnik ima pravo reklamirati proizvod unutar osam kalendarskih dana od trenutka prodaje od datuma označenog na jamstvenom listu.“**

# **NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA**

## **OGRANIČENJE PRAVA POTROŠAČA**

### **„ POVRATI I ZAMJENE U ROKU OD 8 DANA OD DATUMA KUPOVINE**

Uvjeti za povrat/zamjenu su slijedeći:

- artikl mora biti predan na reklamaciju unutar 8 dana od dana preuzimanja
- artikl i ambalaža moraju biti kompletni i bez oštećenja
- artikl i ambalaža moraju se moći vratiti u stanje u kakvom su bili prije.”

# NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

## OGRANIČENJE PRAVA POTROŠAČA

„Od prava povrata isključujemo sve artikle koji se nalaze u ovim skupinama:

- monitori, printeri, računalni programi (software), računalne konfiguracije, prijenosna i tablet računala, mobiteli i smartphone uređaji, USED artikli, artikli koje je nemoguće vratiti u prvobitno stanje, knjige, artikli koji su od dana kupovine znatno promijenili cijenu.
- **NAPOMENA:**
- Artikli zamijenjeni putem usluge povrata ili zamjene u roku od 8 dana od datuma kupovine **NIJE MOGUĆE** ponovno zamijeniti, odnosno zatražiti povrat sredstava kroz istu uslugu.”

# NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

## OGRANIČAVANJE PRAVA POTROŠAČA, UKLJUČUJUĆI PRAVA KOJA POTROŠAČ IMA NA TEMELJU PRAVILA O ODGOVORNOSTI ZA MATERIJALNE NEDOSTATKE

Trgovac prilikom upućivanja odgovora potrošačima na njihove pisane prigovore ističe sljedeće navode:

- „Trgovac nije u mogućnosti jamčiti niti preuzeti odgovornost za kvalitetu i ispravnost mobilnog telefona koji je prodajno mjesto napustio u ispravnom stanju
- Trgovac nije u mogućnosti napraviti zamjenu uređaja obzirom da ste za isti dobili jamstveni list
- Kupac ne može prije svega zahtijevati predaju druge stvari, nego **samo popravak**, a predaju druge stvari samo ako prodavatelj stvar ne popravi u razumnom roku
- Korisnik je **primarno ovlašten zahtijevati popravak stvari, a supsidijarno njezinu zamjenu**”

# NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

## ISTICANJE TVRDNJI O POGODNOSTIMA U POGLEDU CIJENA PROIZVODA I OSNOVNIM OBILJEŽJIMA PROIZVODA

- Zabrana zavaravajuće poslovne prakse korištenjem izraza „**Najbolje** iz Hrvatske, „**Najbolje** iz Europe“, „**Trajna** EU *snižnja*“, „**Trajno** *sniženje* cijena“ itd.
- Stav suda: **isticanje navedenih tvrdnji ili slogana mora biti dokazano, ne može se aludirati na geografsko podrijetlo bez dokaza o istom.**



# NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

## PRODULJENO JAMSTVO

**ZABRANJUJE SE** trgovačkom društvu **nepoštena odnosno zavaravajuća poslovna praksa** koju koristi prije, u vrijeme i nakon sklapanja pravnog posla za proizvod pod nazivom „super jamstvo“ a koja se ogleda u :

- korištenju naziva proizvoda „ SUPER JAMSTVO“ ,
- isticanju u prodajnom prostoru netočnih/nepotpunih informacija o osnovnim obilježjima „Super jamstva“, pravu potrošača, kao i opsegu obaveza trgovca
- u brošurama propuštanje isticanja važnih obavijesti o osnovnim obilježjima SUPER JAMSTVA, cijeni ili načinu na koji je ona izračunata, pravu potrošača te opsegu obaveza te identitetu trgovca, na jasan, razumljiv, nedvosmislen i pravodoban način.

# NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

## PRODULJENO JAMSTVO

- **Jamstvo za ispravnost proizvoda je zakonom određen pojam a odnosi se na preuzetu obavezu proizvođača ili prodavatelja vezano za ispravnost prodanog proizvoda.**
- utvrđeno je da se trgovac koristio prije, u vrijeme i nakon sklapanja pravnog posla nepoštenom poslovnom praksom u odnosu na prirodu proizvoda „super jamstvo“, dakle koristeći zakonom određen naziv (termin) „jamstvo“ prilikom prodaje proizvoda koji nije „jamstvo“ kako ga definira zakonodavac, već je, kako je naveo i sam trgovac u dostavljenom očitovanju, usluga treće osobe koja zapravo prodaje na hrvatskom tržištu standardiziranu uslugu svoj matičnog društva (ugovor o usluzi-obećanje za obavljanje ili plaćanje određenog popravka ili usluge).

# NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

## PRODULJENO JAMSTVO

- trgovac se koristio i nepoštenom poslovnom praksom u odnosu na osnovna obilježja „SUPER JAMSTVA” oglašavajući prije i u vrijeme sklapanja pravnog posla jedne informacije, npr. o kvarovima koji su pokriveni na trošak prodavatelja, da bi nakon sklapanja pravnog posla potrošaču predao u pisanom obliku informacije o istim kategorijama kvarova ali uz popis u kojim sve slučajevima kvar nije pokriven
- davanjem potrošaču drugih nejasnih i dvosmislenih informacija, između ostalog i o identitetu trgovca koji je dužan potrošaču ispuniti prava, te propuštanjem isticanja na jasan i nedvosmislen način drugih informacija koje su mu bitne potrošaču prilikom donošenja odluke o kupnji SUPER JAMSTVA.

# NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

## PRODULJENO JAMSTVO

- **Zabranjuje se trgovačkom društvu obavljanje nepoštene poslovne prakse a odnosi se na nuđenje/prodaju „produljenog jamstva“ potrošačima prilikom kupnje tehničkih proizvoda u prodajnim centrima društva u ime i za račun druge pravne osobe.**
- Budući je trgovac prodao jamstvo dužan je prema potrošaču ispuniti obveze koje proizlaze iz predmetnog jamstva, a sama činjenica da trgovac prodaje jamstvo stvara dojam kod potrošača da isti u slučaju neispravnosti prodanog proizvoda u jamstvenom roku je u obvezi prema potrošaču ispuniti propisane obveze koje se odnose na institut jamstva.
- "davatelj jamstva" u konkretnom slučaju nije sklopio nikakav kupoprodajni ugovor sa potrošačem, te se ne može smatrati davateljem jamstva
- iz Općih uvjeta jamstva proizlazi da se „davatelj jamstva“ poziva na institut osiguranja te se potrošače traži da popune obrazac o prijavi štete”.

# NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

## TELEOPERATORI

- Zabrana nepoštene poslovne prakse teleoperateru radi upućivanja telefonskih poziva potrošačima predstavljanjem u ime drugog teleoperatora.
- Agenti teleoperatora nazivali i lažno se predstavljali kao djelatnici drugog teleoperatora te ih naveli na sklapanje ugovora – ciljana skupina osobe starije životne dobi
- Opsežan dokazni postupak – zapisničko saslušanje potrošača kao svjedoka u postupku

# NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

## TELEOPERATORI

- Zabrana agresivne prakse teleoperatoru radi ustrajnog i neželjenog komuniciranja s potrošačima putem telefona radi raskidanja ugovora s postojećim operatorom.
- Agenti teleoperatora nazivali potrošače da ih informiraju o rizicima u poslovanju drugog teleoperatora ( s kojim su imali zasnovani pretplatnički ugovor) te na taj način utjecali na njihovu odluku da sklope ugovor o zasnivanju pretplatničkog ugovora s tim teleoperatorom.

# NADZORI INTERNETSKIH STRANICA TRGOVACA

## PREDUGOVORNE OBAVIJESTI O UGOVORIMA SKLOPLJENIM IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORA SKLOPLJENIM NA DALJINU

### Članak 57. ZZP-a:

- (1) Prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o:
  1. glavnim obilježjima robe ili usluge, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na robu ili uslugu te medij koji se koristi za prijenos obavijesti
  2. svojem nazivu i sjedištu, telefonskom broju te, ako postoji, adresi elektroničke pošte
  3. ako je primjenjivo, nazivu i sjedištu trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa
  4. zemljopisnoj adresi mjesta svojeg poslovanja, odnosno zemljopisnoj adresi mjesta poslovanja trgovca u čije ime i/ili za čiji račun on nastupa, a na koju potrošač može nasloviti svoje pritužbe, ako je to mjesto različito od sjedišta iz točke 2. ovoga članka
  5. maloprodajnoj cijeni robe ili usluge, a ako priroda robe ili usluge ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu izračuna cijene te, ako je primjenjivo, ostalim troškovima prijevoza, dostave ili poštanskih usluga, odnosno o tome da ti troškovi mogu biti naplaćeni, ako ne mogu biti razumno izračunati unaprijed
  6. troškovima uporabe sredstava daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora, ako se ti troškovi ne zaračunavaju po osnovnoj tarifi
  7. uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluge, vremenu isporuke robe ili pružanja usluge te, ako postoji, načinu rješavanja potrošačkih pritužbi od strane trgovca
  - 8. uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora kao i o obrascu za jednostrani raskid ugovora sukladno članku 74. stavku 1. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima to pravo postoji**
  9. tome da je potrošač dužan snositi troškove vraćanja robe u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona, odnosno, o troškovima vraćanja robe, u slučaju da kod ugovora sklopljenih na daljinu roba zbog svoje prirode ne može biti vraćena poštom na uobičajen način

# NADZORI INTERNETSKIH STRANICA TRGOVACA

## PREDUGOVORNE OBAVIJESTI O UGOVORIMA SKLOPLJENIM IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORA SKLOPLJENIM NA DALJINU

- 10. tome da će, u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona nakon što je postavio zahtjev u skladu s člankom 64. ili člankom 70. ovoga Zakona, potrošač biti dužan platiti trgovcu razumni dio cijene sukladno članku 77. stavku 7. ovoga Zakona
- 11. tome da se potrošač ne može koristiti pravom na jednostrani raskid ugovora iz članka 72. ovoga Zakona, u slučajevima u kojima je temeljem članka 79. ovoga Zakona, to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora
- 12. postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke**
- 13. uslugama ili pomoći koji se potrošaču nude nakon prodaje te uvjetima korištenja tih usluga ili pomoći, ako ih trgovac pruža, kao i o eventualnim jamstvima koja su izdana uz robu ili uslugu
- 14. postojanju odgovarajućih pravila postupanja trgovca, kako su definirani člankom 5. točkom 18. ovoga Zakona
- 15. trajanju ugovora, ako je ugovor sklopljen na određeno vrijeme, odnosno uvjetima otkaza ili raskida ugovora koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, odnosno koji se automatski produžuje
- 16. minimalnom roku u kojem je potrošač vezan ugovorom, ako postoji
- 17. pologu ili drugom financijskom osiguranju koje je potrošač na zahtjev trgovca dužan platiti ili pribaviti, kao i o uvjetima plaćanja toga pologa, odnosno uvjetima pribavljanja drugog financijskog osiguranja
- 18. ako je primjenjivo, funkcionalnosti digitalnog sadržaja, uključujući potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja
- 19. ako je primjenjivo, interoperabilnosti digitalnog sadržaja s računalnom ili programskom opremom za koju trgovac zna ili bi morao znati
- 20. mehanizmima izvansudskog rješavanja sporova, odnosno o sustavima za obeštećenje, te načinu kako ih potrošač može koristiti.



# NADZORI INTERNETSKIH STRANICA TRGOVACA

*Tijekom 2017. godine, prema planu, pregledano preko 100 web stranica trgovaca (prodaja bijele tehnike, audiovizualne opreme, malih kućanskih uređaja, obuće, drogerije, dječje odjeće, modne odjeća itd).*

## **Preko 80 pregledanih stranica nije sadržavala podatke :**

- o postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke
- o uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid.
- Nadzirani trgovci postupili po traženju inspektora i otklonili nepravilnosti već tijekom inspekcijskog nadzora
- **Nadzori pokazali da veliki broj trgovaca nije ni bio upoznat s odredbama iz članka 57. ZZP-a te njihovim obvezama pri oglašavanju proizvoda na web stranicama.**

# SKLAPANJE UGOVORA NA DALJINU

## - NAJČEŠĆE POVREDE-

- Trgovac se neosnovano proglašava posrednikom te time prebacuje odgovornost za neisporuku proizvoda na dobavljača van EU ili na Pay Pal servis
- osporavanje prava na raskid ugovora iz razloga koji su navedeni u općim uvjetima poslovanja (trgovac navodi zbunjujuće/ neistinite informacije o rokovima za raskid, načinu povrata proizvoda, umanjenju vrijednosti proizvoda i dr.)
- Neispunjenje ugovora po cijeni proizvoda koja je ugovorena kod ugovora sklopljenog putem interneta
- Prebacivanje odgovornosti na osobu koja održava trgovcu web stranicu ili na djelatnice call centra koji su ugovorni partneri trgovca

# SUSTAV SURADNJE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA NA RAZINI EUROPSKE UNIJE

- **Sustav suradnje za zaštitu potrošača (Consumer Protection Cooperation System – CPCS)** na razini Europske unije je elektronska baza podataka koju vodi i održava Europska komisija kako bi se osigurao siguran sustav za razmjenu informacija između nadležnih tijela država članicama Europske Unije temeljem Uredbe o suradnji u zaštiti potrošača (CPC Uredba 2006/2004).

# SUSTAV SURADNJE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA NA RAZINI EUROPSKE UNIJE

- Temeljem Uredbe o određivanju tijela za provedbu Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta se određuje kao **jedinstveni ured** za vezu nadležan za koordinaciju
- Nadležna tijela u Republici Hrvatskoj za provedbu Uredbe (EZ) br. 2006/2004 jesu: Ministarstvo financija, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture, Ministarstvo zdravlja, Agencija za elektroničke medije, Agencija za obalni linijski pomorski promet, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Hrvatska narodna banka.

# SUSTAV SURADNJE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA NA RAZINI EUROPSKE UNIJE

Zahtjev za mjerom izvršenja odnosno provedbenim mjerama nad trgovcem putem CPC sustava:

- Zamoljeno tijelo na zahtjev tijela molitelja poduzima potrebne mjere izvršenja kako bi se povrede unutar Zajednice bez odlaganja zaustavile ili zabranile.
- **Primjer:** Istraga je pokazala da trgovac koji posluje u Hrvatskoj a njegovo sjedište je u Španjolskoj čini povrede na stranicama na kojim prodaje svoje proizvode, a koje se odnose na nepoštenu poslovnu praksu u pogledu oglašanih cijena proizvoda. CPC ured šalje zahtjev za mjerom izvršenja prema CPC uredu u Španjolskoj kako bi se povreda zaustavila odnosno zabranila. Trgovac prestao sa takvom praksom.

# **HVALA NA PAŽNJI!**

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta  
Uprava za inspekcijske poslove u gospodarstvu  
Sektor tržišne inspekcije

[www.mingo.hr](http://www.mingo.hr)