

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA, RADA I PODUZETNIŠTVA



# Zaštita potrošača

Minivodič za poslovnu zajednicu



EU CARDS projekt

**BIZ**impact

Poboljšavanje informiranosti  
hrvatske poslovne zajednice

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva | [www.mingorp.hr](http://www.mingorp.hr)



Hrvatska agencija za malo gospodarstvo | [www.hamag.hr](http://www.hamag.hr)



Hrvatska gospodarska komora | [www.hgk.hr](http://www.hgk.hr)



Hrvatska obrtnička komora | [www.hok.hr](http://www.hok.hr)



Hrvatska udruga poslodavaca | [www.hup.hr](http://www.hup.hr)



MINISTARSTVO GOSPODARSTVA, RADA I PODUZETNIŠTVA



# Zaštita potrošača

Minivodič za poslovnu zajednicu



EU CARDS projekt

**BIZ**impact

Poboljšavanje informiranosti  
hrvatske poslovne zajednice

## PREDGOVOR

U procesu pridruživanja Europskoj uniji Republika Hrvatska provodi promjene zakona i propisa koje će znatno utjecati na poslovnu zajednicu. Te su promjene nužne kako bi hrvatske tvrtke zadovoljile standarde Europske unije i bile konkurentne kako na tržištu EU-a tako i na globalnom tržištu.

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva svjesno je da zakonske promjene mogu stvoriti poteškoće hrvatskim tvrtkama i da im treba stalno davati pravodobne informacije kako bi uskladile poslovanje s novim propisima i standardima. Uz to, nova pravila donose tvrtkama dodatne troškove u pogledu vremena, opreme i zaposlenika.

Svjesni smo i specifične situacije u kojoj se nalaze naši mali i srednji poduzetnici, koji čine gotovo 99% ukupnog poslovnog sektora. Za razliku od velikih tvrtki, oni uglavnom nemaju zaposlenike specijalizirane za praćenje promjena zakona i propisa.

Kako bi pomoglo malim i srednjim poduzetnicima da svoje poslovanje usklade sa zakonskim promjenama, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva pripremio je, uz potporu projekta BIZImpact, koji se financira sredstvima Europske unije, niz minivodiča za sljedeća zakonska područja:

- Javna nabava
- Norme za industrijske proizvode
- Prava intelektualnog vlasništva
- Sigurnost hrane
- Zaštita okoliša
- Zaštita potrošača
- Zaštita tržišnog natjecanja i državne potpore

Minivodiči upoznaju male i srednje poduzetnike s nacionalnim zakonodavstvom i zakonodavstvom Europske unije, daju pregled izvora informacija i potpora koje su im dostupne u zemlji i šire te upozoravaju na ono što moraju učiniti kako bi se prilagodili novim pravilima.

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva ažurirat će minivodiče svake godine i informirati Vas o promjenama u svakome od spomenutih područja. Nadamo se da će Vam ovaj minivodič pomoći pri provedbi propisa i norma u poslovanju te i na taj način pomoći pri poslovanju i povećanju Vaše konkurentnosti u ovom trenutku važnom za razvoj hrvatskoga gospodarstva.

POTPREDSJEDNIK VLADE REPUBLIKE HRVATSKE  
I MINISTAR GOSPODARSTVA, RADA I PODUZETNIŠTVA

Damir Polančec, dipl. ing.

## ZAHVALA

Ovaj minivodič naručio je projekt *BIZImpact* koji se financira sredstvima Europske unije, a pripremio ga je doc. dr. sc. Marko Baretić. U izradi dokumenta surađivali su stručnjaci: Đema Bartulović iz Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva, Danica Ledecki iz Državnog inspektorata i Eva Guenther s EU CARDS Twinning projekta „Daljnje jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača“.

## ŠTO JE ZAŠTITA POTROŠAČA?

Politiku zaštite potrošača čini niz mjera kojima se pospješuju i štite interesi potrošača koji se na tržištu pojavljuju radi pribavljanja roba i usluga. Te mjere uključuju:

- informiranje potrošača o svojstvima i cijeni robe i usluga
- educiranje potrošača o njihovim pravima i obvezama
- promicanje i podupiranje organiziranja potrošača kako bi mogli štititi svoja prava
- omogućivanje predstavnicima potrošača da sudjeluju u radu tijela koja odlučuju o njihovim pravima i obvezama.

Pravo zaštite potrošača sastoji se od pravnih pravila za zaštitu njihova zdravlja i sigurnosti te njihovih ekonomskih interesa. Pravo zaštite potrošača važno je zato što se njime štiti svakog pojedinca. Potrošač je svaka fizička osoba koja na tržištu u osobne, nekomercijalne svrhe pribavlja robu i usluge.

## ZAŠTO JE ZAŠTITA POTROŠAČA VAŽNA TRGOVCIMA?

Zaštita potrošača u Hrvatskoj, kao i u državama članicama Europske unije, uređena je zakonima. Stoga svaki trgovac koji je upućen na potrošače mora poštovati prava koja im daje zakon. Žele li poslovati u skladu sa zakonom, trgovci se moraju upoznati s obvezama koje im nameću pravila o zaštiti potrošača.

Zaštita potrošača ne koristi samo potrošačima, nego i trgovcima i društvenoj zajednici općenito. Njome se vraća povjerenje potrošača u tržište, što ih potiče da budu aktivniji na tržištu, da koriste nove proizvode i nove metode trgovanja čime se općenito povećava obujam trgovanja. Uz to, zlatno pravilo trgovanja glasi da se zadovoljan potrošač uvijek vraća.

Prihvatanjem jedinstvenih europskih pravila zaštite potrošača hrvatskim se trgovcima olakšava i pojeftinjuje poslovanje na jedinstvenom tržištu EU-a. Poslujući u skladu s hrvatskim pravilima, mogu biti sigurni da ispunjavaju kriterije zaštite potrošača u svim državama članicama EU-a. Time se ukidaju potreba za skupim i dugotrajnim analizama pravnih poredaka drugih zemalja i troškovi usklađivanja poslovanja s pravilima o zaštiti potrošača drugih zemalja. Umjesto da posluju na tržištu od 4,5 milijuna potencijalnih potrošača, otvara im se mogućnost poslovanja na tržištu s gotovo 500 milijuna potencijalnih potrošača.

Pravila o zaštiti potrošača štite pojedine trgovce od nelojalne konkurencije drugih trgovaca. Poštovanje prava potrošača trgovcima nameće dodatne troškove. Kad bi se zaštita potrošača prepustila samim trgovcima, oni koji potrošačima ne žele priznavati prava koja zaslužuju cijenom svojih proizvoda i usluga nelojalno bi konkurirali onima koji ta prava poštuju. Kako bi se osiguralo pošteno tržišno natjecanje među trgovcima, zakoni svim trgovcima usmjerenim na potrošače nameću iste obveze.

## ZAŠTITA POTROŠAČA U EUROPSKOJ UNIJI

Zaštita potrošača razvija se u Europskoj uniji već tridesetak godina i jedna je od njenih službenih politika. Interesi potrošača moraju biti zaštićeni u svakom segmentu tržišta, u svakom gospodarskom sektoru u kojem potrošači djeluju. Bez obzira na to kupuju li namirnice, uzimaju zajam ili se liječe, njihovi interesi i prava moraju biti *adekvatno zaštićeni*. Zbog toga je zaštita potrošača horizontalna politika, što znači da se njoj vodi računa pri provedbi svih ostalih službenih politika. To je područje podijeljene nadležnosti između EU-a i država članica. Politika zaštite potrošača EU-a komplementarna je politikama država članica. Svaka od njih pruža potrošačima onoliko zaštite koliko smatra da je potrebno i primjerno. No da bi svi potrošači u EU-u, bez obzira na državu, imali približno jednaku zaštitu, pravilima EU-a predviđa se minimum pravne zaštite u svakoj članici, a njima se dopušta da svojim pravnim poretkom pruže i višu razinu zaštite. Zbog toga su pravila EU-a o zaštiti potrošača pravila minimalne harmonizacije.

Osim radi osiguranja visokog stupnja zaštite potrošača, ujednačivanje prava država članica provodi se u EU-u i radi uspostave i djelovanja unutarnjeg tržišta. Različitost propisa u članicama odvraća potrošače iz jedne od njih od kupnje roba i usluga u drugoj, a trgovce od trgovanja u drugoj državi članici. Stoga protok roba i usluga na unutarnjem tržištu EU-a nije posve slobodan.

Harmonizacijom pravila o zaštiti potrošača nastoje se postići dva temeljna cilja:

- podići razinu zaštite zdravlja i sigurnosti te ekonomskih interesa potrošača kako bi povratili vjeru u tržište i postali aktivni sudionici tržišnih odnosa te
- otkloniti zapreke slobodnom kretanju robe i usluga na zajedničkom tržištu koje proizlaze iz različitih pravila država članica o zaštiti potrošača.

Ujednačivanje prava država članica provodi se uglavnom putem direktiva, te u manjoj mjeri uredbama i rezolucijama. Pravnim aktima Europske unije uređuje se poglavito:

- zaštita zdravlja i sigurnosti potrošača
- zaštita ekonomskih interesa potrošača
- učinkovita pravna zaštita potrošača.

### Zaštita zdravlja i sigurnosti potrošača

- Direktiva 2001/95/EEZ o općoj sigurnosti proizvoda (*Directive 2001/95/EC of the European Parliament and of the Council of 3 December 2001 on general product safety* – OJ 2002 L 11)
- Direktiva 85/374/EEZ o odgovornosti za neispravan proizvod (*Council Directive of 25 July 1985 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products* – 85/374/EEC – OJ 1985 L 210), izmijenjena i dopunjena Direktivom 1999/34/EZ (*Directive 1999/34/EC of the European Parliament and of the Council of 10 May 1999 amending Council Directive 85/374/EEC on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products* – OJ 1999 L 283)

## Zaštita ekonomskih interesa potrošača

- Direktiva 98/6/EZ o zaštiti potrošača u pogledu isticanja cijene proizvoda (*Directive 98/6/EC of the European Parliament and of the Council of 16 February 1998 on consumer protection in the indication of the prices of products offered to consumers* – OJ 1998 L 80)
- Direktiva 2005/29/EZ o nepoštenim poslovnim praksama (*Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council („Unfair Commercial Practices Directive“)* – OJ 2005 L 149)
- Direktiva 85/577/EEZ o zaštiti potrošača u pogledu ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (*Council Directive 85/577/EEC of 20 December 1985 to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises* – OJ 1985 L 372)
- Direktiva 90/314/EEZ o turističkim paket aranžmanima (*Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours* – OJ 1990 L 158)
- Direktiva 97/7/EZ o zaštiti potrošača u pogledu ugovora sklopljenih na daljinu (*Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts* – OJ 1997 L 144) izmijenjena i dopunjena Direktivom 2002/65/EZ (*Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC* – OJ 2002 L 271)
- Direktiva 87/102/EEZ o potrošačkim kreditima (*Council Directive 87/102/EEC of 22 December 1986 for the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning consumer credit* – OJ 1987 L 42) izmijenjena i dopunjena Direktivom 90/88/EEZ (*Council Directive 90/88/EEC of 22 February 1990 amending Directive 87/102/EEC for the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning consumer credit* – OJ 1990 L 61) i Direktivom 98/7/EZ (*Directive 98/7/EC of the European Parliament and of the Council of 16 February 1998 amending Directive 87/102/EEC for the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning consumer credit* – OJ 1998 L 101)
- Direktiva 2002/65/EZ o sklapanju na daljinu ugovora o potrošačkim financijskim uslugama (*Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC* – OJ 2002 L 271)
- Direktiva 94/47/EZ o timeshareu (*Directive 94/47/EC of the European Parliament and the Council of 26 October 1994 on the protection of purchasers in respect of certain aspects of contracts relating to the purchase of the right to use immovable properties on a timeshare basis* – OJ 1994 L 280)

- Direktiva 93/13/EEZ o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima (*Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts* – OJ 1993 L 95)
- Direktiva 1999/44/EZ o određenim aspektima prodaje potrošačke robe i garancijama (*Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees* – OJ 1999 L 171)

### Pravna zaštita potrošača

- Uredba 2006/2004 o suradnji u zaštiti potrošača (*Regulation (EC) 2006/2004 of the European Parliament and of the Council of 27 October 2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws (the Regulation of consumer protection cooperation)* – OJ 2004 L 364)
- Direktiva 98/27/EZ o sudskim/upravnim zabranama za zaštitu interesa potrošača (*Directive 98/27/EC of the European Parliament and of the Council of 19 May 1998 on injunctions for the protection of consumers' interests* – OJ 1998 L 166)

## ZAŠTITA POTROŠAČA U HRVATSKOJ

Intenzivan razvoj politike zaštite potrošača u našoj zemlji počinje približavanjem Europskoj uniji. Sporazumom o stabilizaciji i pridruživanju RH se obvezala uskladiti svoje pravo s pravnom stečevinom EU-a i danas je ono u području zaštite potrošača gotovo potpuno usklađeno. Ne samo to, politika zaštite potrošača usklađena je s politikom zaštite potrošača u Europskoj uniji. Velika pozornost posvećuje se obaviještenosti i edukaciji potrošača.

Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj uređena je nizom zakona i podzakonskih akata. Najvažniji su:

- Zakon o zaštiti potrošača (NN 79/07, 125/07)
- Zakon o obveznim odnosima (35/05)
- Zakon o općoj sigurnosti proizvoda (NN 30/09)
- Zakon o nedopuštenom oglašavanju (NN 43/09)

U veljači 2009. je donesen novi Zakon o općoj sigurnosti proizvoda, kojim je, uz Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode, relevantno europsko zakonodavstvo na području sigurnosti proizvoda implementirano u hrvatsko zakonodavstvo.

Novi Zakon o općoj sigurnosti proizvoda uređuje da svi proizvodi koji se nude na tržištu moraju biti sigurni, a potrošačima trebaju u svakome trenutku biti dostupne sve bitne informacije koje se odnose na sigurnost proizvoda koji se nude na tržištu. Zakonom se proširuje zabrana proizvodnje, uvoza, izvoza, oglašavanja ili stavljanja na tržište, uz opasne imitacije, i na opasne proizvode.

Inspekcijski nadzor nad provođenjem ovog zakona obavlja Državni inspektorat. Državni inspektorat ima ovlasti poduzimanja odgovarajućih mjera kao i primjene hitnih mjera u slučajevima kada proizvodi predstavljaju ozbiljan rizik za potrošače pa stoga ima ovlasti da zabrani stavljanje na tržište opasnih proizvoda, a ukoliko se opasan proizvod već nalazi na tržištu, da naredi ili organizira njegovo trenutačno i djelotvorno povlačenje, odnosno narediti povrat proizvoda od potrošača i njegovo uništavanje.

U odnosu na poslovni sektor ovaj Zakon potiče dragovoljna djelovanja proizvođača i distributera, te stvaranje pravila dobre prakse u određenim sektorima sigurnosti proizvoda.

U ožujku 2009. godine donesen je i Zakon o nedopuštenom oglašavanju, čija je svrha zaštita trgovaca od zavaravajućeg oglašavanja i negativnih posljedica takvog oglašavanja, kao i propisivanje pretpostavki pod kojima je dozvoljeno usporedno oglašavanje.

Zavaravajućim se oglašavanjem smatra bilo koje oglašavanje koje dovodi u zabludu ili je vjerojatno da će dovesti u zabludu osobe kojima je upućeno, zbog čega može utjecati na njihovo ekonomsko ponašanje, odnosno da zbog toga povrjeđuje ili je vjerojatno da će povrijediti konkurente na tržištu. Ovakva vrsta oglašavanje je zabranjena.

Usporednim se oglašavanjem smatra bilo koje oglašavanje koje izravno ili neizravno upućuje na sudionike tržišne utakmice, odnosno ono koje izravno ili neizravno upućuje na robu ili usluge tržišnog sudionika. Takvo oglašavanje dozvoljeno je jedino ako su ispunjene posebne zakonske pretpostavke.

Naime, uređivanje oblika i sadržaja dopuštenog usporednog oglašavanja omogućuje sudionicima tržišne utakmice objektivno predstavljanje različitih proizvoda na tržištu koji se mogu međusobno uspoređivati, a što u konačnici potrošačima predstavlja važan instrument informiranja.

Radi zaštite tržišnog natjecanja te radi stvaranja temeljnih uvjeta za uredno funkcioniranje tržišta, ovim je Zakonom predviđen poseban mehanizam kojim će se suzbijati pojavljivanje nedopuštene oglašavajuće prakse.

Riječ je o sustavu kolektivne zaštite interesa trgovaca, kojim se pojedinim tijelima i osobama, koje imaju opravdani interes kolektivne zaštite trgovaca, omogućuje, da u svoje ime, a u interesu svih ostalih trgovaca, podnose tužbe radi prestanka nedopuštene oglašivačke prakse, s ciljem zaštite cjelokupne populacije trgovaca na tržištu, zaštite javnosti općenito, kao i radi prevencije nedopuštenog oglašavanja.

Ostali zakoni i podzakonski akti važni za zaštitu potrošača:

- Zakon o trgovini (NN 49/03 –pt, 103/03, 170/03, 55/04)
- Zakon o bankama (NN 84/02, 141/06)
- Zakon o leasingu (NN 135/06)
- Zakon o osiguranju (NN 151/05)
- Zakon o energiji (NN 68/01, 177/04, 76/07)
- Zakon o regulaciji energetske djelatnosti (NN 177/04, 76/07)
- Zakon o tržištu električne energije (NN 177/04, 76/07)

- Zakon o tržištu plina (NN 40/07)
- Zakon o telekomunikacijama (NN 122/03, 158/03, 177/03, 60/04, 70/05)
- Zakon o komunalnom gospodarstvu (NN 26/03-pt, 82/04, 110/04, 178/04)
- Zakon o obrtu (NN 49/03-pt, 68/07, 79/07)
- Zakon o državnom inspektoratu (NN 79/99, 129/05)
- Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti (NN 158/03, 79/07)
- Zakon o normizaciji (NN 163/03)
- Zakon o hrani (NN 46/07)
- Zakon o genetski modificiranim organizmima (NN 70/05)
- Zakon o lijekovima (NN 71/07)
- Odluka o jedinstvenoj metodi izračuna realne godišnje kamatne stope na potrošačke kredite (NN 30/05)
- Uredba o sustavu razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (NN 138/06)

## TEMELJNA PRAVA POTROŠAČA

Pravila o zaštiti potrošača snažno utječu na hrvatsku poslovnu zajednicu. Ona potrošačima pružaju zaštitu u pravnim odnosima u koje ulaze s trgovcima.

### Pravo na visoku razinu zaštite zdravlja i sigurnosti

Sigurnosni standardi EU-a ubrajaju se u najstrože na svijetu. Usklađivanjem s pravom EU-a, oni postaju dio našeg pravnog poretka. Trgovci su ovlašteni stavljati na tržište samo proizvode koji zadovoljavaju visoke sigurnosne standarde utvrđene propisima tehničkog zakonodavstva i normama. Osim općih pravila o sigurnosti proizvoda, koja se primjenjuju na sve proizvode, posebni propisi predviđaju sigurnosne standarde za određene grupe proizvoda, kao što su igračke, kozmetika, električni uređaji i sl. Premda nijedan sustav sigurnosti ne može jamčiti potpunu sigurnost proizvoda odnosno odsutnost rizika za potrošače, europski sustav sigurnosti proizvoda predviđa mehanizme zaštite potrošača u slučaju nesigurnih proizvoda na tržištu. Oni će se u najkraćem mogućem roku povući s tržišta. Ako bi određeni potrošači bili oštećeni neispravnošću proizvoda, imat će pravo na naknadu štete prema posebnim pravilima o odgovornosti za neispravan proizvod.

*Siguran proizvod* je svaki proizvod koji u normalnim ili razumno predvidljivim uvjetima uporabe ne predstavlja nikakav rizik ili neznatan rizik spojiv s uporabom proizvoda te koji se smatra prihvatljivim i sukladnim s visokom razinom zaštite sigurnosti i zdravlja ljudi. Smatra se da je određeni proizvod siguran

- ako ispunjava zahtjeve tehničkih propisa, a ako nema odgovarajućih tehničkih propisa,
- ako ispunjava zahtjeve hrvatskih norma kojima su preuzete europske norme.

U ostalim slučajevima sukladnost proizvoda s općim sigurnosnim zahtjevima procjenjuje se s obzirom na:

- norme izrađene u državi članici EU-a u kojoj je proizvod stavljen na tržište
- preporuke Europske komisije s uputama za ocjenu sigurnosti proizvoda
- pravila dobre prakse u području sigurnosti proizvoda koja su na snazi na dotičnom području
- trenutačnu razinu znanosti i tehnike
- sigurnost koju potrošači mogu objektivno očekivati.

Osim što imaju dužnost stavljati na tržište samo sigurne proizvode, proizvođači su dužni obavijestiti potrošače o uobičajenim i predvidljivim rizicima uporabe njihovog proizvoda. Ako proizvođači i distributeri znaju ili bi trebali znati da proizvod koji su stavili na tržište predstavlja za potrošače rizike nespojive s općim sigurnosnim zahtjevima, moraju odmah obavijestiti nadležna tijela i po potrebi proizvod povući s tržišta.

### **Pravo na obaviještenost**

Kako bi mogao usporediti robu i usluge koje mu se nude na tržištu, kako bi mogao u potpunosti biti svjestan osnovnih karakteristika robe i usluge te biti upoznat sa svojim pravima i obvezama pri kupnji proizvoda ili usluge, potrošač mora od trgovca dobiti sve potrebne obavijesti. Pritom, dužnost obavještavanja potrošača obvezuje trgovca u predugovornom stadiju i u stadiju ispunjavanja ugovora. Propisima o zaštiti potrošača, a poglavito Zakonom o zaštiti potrošača, uređen je niz slučajeva u kojima su trgovci dužni dati potrošaču relevantne obavijesti. Zakonom su te informacije točno navedene.

Trgovac je u svakom slučaju dužan obavijestiti potrošača o cijeni proizvoda ili usluge, osnovnim karakteristikama proizvoda ili usluge te ostalim uvjetima prodaje. Obavijesti moraju biti jasne, vidljive i čitljive.

U pogledu svakog proizvoda, trgovac mora obavijestiti potrošača o:

- proizvođačkom nazivu proizvoda, imenu pod kojim se proizvod prodaje
- tipu i modelu proizvoda te oznaci mjere proizvoda, ako je to bitno obilježje proizvoda
- datumu proizvodnje i roku uporabe, ako je propisano
- za domaće proizvode, nazivu i sjedištu proizvođača te zemlji podrijetla
- za uvozne proizvode, nazivu i sjedištu uvoznika, nazivu proizvođača te zemlji podrijetla

Trgovac je također dužan obavijestiti potrošača o nekim posebnim pravima i obvezama koje potrošač ima na temelju ugovora, na primjer:

- pravo na jednostran, bezrazložni raskid ugovora
- troškovima dostave proizvoda
- načinu izračuna kamatne stope kod ugovora o zajmu.

## Pravo na jednostran raskid ugovora

Ponekad potrošač ima pravo jednostrano raskinuti ugovor, bez obzira na razloge. U slučaju da raskine ugovor, potrošač

- mora vratiti proizvod
- ima pravo na povrat novca te
- ne smije snositi nikakve negativne posljedice raskida (npr. naknada štete, ugovorna kazna, naknada za raskid ugovora i sl.).

Pravo na jednostrani raskid ugovora potrošač ima u slučaju da:

- kupuje putem interneta, kataloga ili drugog sredstva daljinske komunikacije,
- kupuje od akvizitera izvan poslovnih prostorija trgovca
- sklapa ugovor o vremenski ograničenoj uporabi nekretnine (*timeshare* ugovor).

Pravo na jednostrani raskid ugovora vremenski je ograničeno. Ovisno o situaciji, traje:

- 7 dana, u slučaju ugovora sklopljenog na daljinu
- 14 dana u slučaju sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca i distancijskog sklapanja potrošačkog ugovora o financijskim uslugama, sklapanja ugovora o *timeshareu*.

U svakoj situaciji kad je Zakonom o zaštiti potrošača za potrošača predviđeno pravo na jednostrani raskid ugovora, trgovac mora *obavijestiti potrošača* o postojanju tog prava. Ako ga o tome ne obavijesti, pravo na bezrazložni raskid ugovora, kod sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija, neće biti vremenski ograničeno, dok će kod ugovora sklopljenih na daljinu, taj rok biti produžen na tri mjeseca od sklapanja ugovora. U slučaju spora, trgovac je dužan dokazati da je obavijestio potrošača o njegovom pravu na jednostrani raskid ugovora.

## Pravo na zaštitu od nepoštenih ugovornih odredaba

Trgovac nema pravo zlorabiti svoje znanje, iskustvo i poslovnu vještinu kako bi obvezao potrošača nepoštenim ugovornim odredbama. U tom smislu, predvidi li, na primjer, trgovac u ugovoru

- da potrošač neće imati pravo na povrat predujma kojeg je platio i to unatoč činjenici da trgovac nije ispunio svoj dio obveze, ili
- da potrošač neće imati pravo tražiti zamjenu kupljene stvari koja ima nedostatak,
- takve će ugovorne odredbe biti ništetne te neće obvezivati potrošača. U tom slučaju, ostatak ugovora ostat će valjan, ako može opstati bez nepoštene ugovorne odredbe, a umjesto nepoštene ugovorne odredbe primjenjivat će se zakonsko pravilo. Nepoštenima će se, među ostalim, smatrati ugovorne odredbe kojima se:
  - ograničava ili isključuje odgovornost trgovca za štetu uzrokovanu smrću ili tjelesnom ozljedom potrošača, ako je šteta posljedica štetne radnje trgovca
  - ograničava ili isključuje prava koja potrošač ima prema trgovcu ili nekoj trećoj osobi u slučaju potpunog ili djelomičnog neispunjenja ugovora

- ovlašćuje trgovca na raskid ugovora na temelju njegove diskrecijske ocjene, dok isto pravo nije predviđeno i za potrošača
- ovlašćuje trgovca da, u slučaju kada raskine ugovor, zadrži plaćeno za usluge koje još nije obavio.

### **Pravo na sukladnost kupljene robe s ugovorom**

Potrošač ima pravo zahtijevati da mu bude isporučena stvar koja je sukladna ugovoru odnosno koja je slobodna od materijalnih nedostataka. Ako stvar ne bi bila podobna za namjenu za koju je potrošač pribavlja odnosno ako na drugi način ne bi bila u skladu sa ugovorom, potrošač ima pravo

- zahtijevati predaju nove stvari bez nedostatka ili popravak stvari
- zahtijevati sniženje cijene
- raskinuti ugovor.

To pravo potrošaču pripada u periodu od dvije godine od predaje stvari. Ova prava predstavljaju minimum pravne zaštite koja pripada potrošaču te se ona ne mogu ugovorom isključiti ili ograničiti. Želi li proizvođač ili trgovac, u slučaju da proizvod ima materijalni nedostatak, potrošaču pružiti više prava ili mu omogućiti pravnu zaštitu u dužem razdoblju, može to učiniti putem garancije.

### **Pravo na zaštitu od nepoštene poslovne prakse**

Trgovac je dužan u odnosima s potrošačima postupati pošteno i korektno. Dužan je suzdržavati se od nepoštene poslovne prakse, što implicira suzdržavanje od uporabe prisile prema potrošaču ili bilo kojeg drugog oblika agresivne prakse te suzdržavanja od dovođenja potrošača u zabludu. Zakon o zaštiti potrošača nabroja niz slučajeva zabranjene zavaravajuće i agresivne poslovne prakse.

*Zavaravajuća poslovna praksa* uključuje među ostalim:

- isticanje zaštitnih znakova, znakova kvalitete ili sličnih znakova bez potrebnog odobrenja
- pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, a zatim odbijanje da se kupcu pokaže oglašavani proizvod ili odbijanje prihvaćanja narudžbe potrošača, odnosno dostave proizvoda u razumnom roku, s namjerom promidžbe nekog drugog proizvoda
- pokazivanje neispravnog primjerka proizvoda, s namjerom promidžbe nekog drugog proizvoda
- iznošenje netočnih tvrdnji glede naravi i obujma rizika kojem bi mogla biti izložena osobna sigurnost potrošača ili članova njegove obitelji u slučaju da potrošač ne kupi proizvod.

*Agresivna poslovna praksa* uključuje među ostalim:

- stvaranje dojma da potrošač ne može napustiti poslovni prostor sve dok ne sklopi ugovor

- posjećivanje potrošača u njegovu domu, ignorirajući pritom zahtjev potrošača da se napusti njegov dom ili da ga se više ne posjećuje
- ustrajno i neželjeno komuniciranje s potrošačem putem telefona, telefaksa, elektroničke pošte ili drugog sredstva daljinske komunikacije.

Primijeni li trgovac prema potrošaču neki oblik nepoštene poslovne prakse, bit će prekršajno odgovoran te će udruge za zaštitu potrošača imati pravo zahtijevati od nadležnih tijela da mu je zabrane.

### **Pravo na učinkovitu pravnu zaštitu**

Zbog relativno male vrijednosti transakcije, potrošači se rijetko odlučuju na sudsku zaštitu svojih prava i neki ih trgovci zbog toga nekažnjeno krše. Stoga je udrugama za zaštitu potrošača dano pravo da pred nadležnim tijelima pokreću postupke kolektivne zaštite potrošača, kojima se od tih tijela zahtijeva da pojedinom trgovcu zabrane ponašanje kojim vrijeđa prava potrošača.

Za potrošače su također predviđeni alternativni oblici pravne zaštite, poput mogućnosti pokretanja postupka protiv pojedinog trgovca pred sudovima časti HGK-a, HUP-a te HOK-a te postupka pred centrima za mirenje tih tijela.

Nazor nad provedbom Zakona o zaštiti potrošača provodi državni inspektorat i ostali nadležni inspektori. U provedbi inspekcijskog nadzora, nadležni inspektor može:

- trgovcu privremeno zabraniti prodaju proizvoda i pružanje usluga
- zabraniti korištenje nepoštene poslovne prakse
- naložiti otklanjanje uočenih nedostataka u primjeni Zakona.

Trgovac koji postupi suprotno Zakonu o zaštiti potrošača može biti prekršajno odgovoran biti kažnjen novčanom kaznom u iznosu od 10.000 do 200.000 kuna.

## UTJECAJ PRAVILA ZAŠTITE POTROŠAČA NA POJEDINE SEKTORE

Pravila zaštite potrošača primjenjuju se u svakom tržišnom odnosu i gospodarskom sektoru u kojem trgovci posluju s potrošačima. Ipak, neka su ograničena na pojedine sektore ili na trgovce koji se služe specifičnim metodama, poput prodaje na daljinu ili putem akvizitera.

Sektor	Pravila
Svi sektori	<ul style="list-style-type: none"><li>- nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima</li><li>- nepoštena poslovna praksa</li><li>- kolektivna zaštita potrošača</li><li>- odgovornost za materijalne nedostatke</li></ul>
Trgovina na malo	<ul style="list-style-type: none"><li>- isticanje prodajnih uvjeta</li><li>- isticanje cijene</li><li>- izdavanje računa</li><li>- izdavanje isprava koje prate proizvod</li><li>- davanje obavijesti o proizvodu</li><li>- sniženje, rasprodaja i prodaja proizvoda s greškom</li><li>- prodaja izvan poslovnih prostorija</li></ul>
Turistički sektor	<ul style="list-style-type: none"><li>- ugovor o organiziranju turističkog putovanja</li><li>- ugovor o <i>timeshareu</i> (vremenski ograničenoj uporabi nekretnine)</li></ul>
Financijski sektor	<ul style="list-style-type: none"><li>- ugovor o potrošačkom zajmu</li><li>- potrošački ugovor o financijskim uslugama sklopljen na daljinu</li><li>- ugovor o osiguranju</li><li>- ugovor o leasingu</li></ul>
Javne (komunalne) usluge	<ul style="list-style-type: none"><li>- javne usluge koje se pružaju potrošaču</li><li>- dostupnost priključka</li><li>- opći uvjeti pružanja usluga</li></ul>
Prodaja na daljinu	<ul style="list-style-type: none"><li>- ugovori sklopljeni na daljinu</li></ul>
Proizvodnja	<ul style="list-style-type: none"><li>- sigurnosni zahtjevi za proizvod</li><li>- odgovornost za neispravan proizvod</li></ul>

## NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA

### Hrvatska

Zakonom o zaštiti potrošača predviđen je širok krug osoba nadležnih za provedbu politike zaštite potrošača. U kreiranju i provedbi te politike sudjeluju: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva, Državni inspektorat i druge nadležne inspekcije, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca te udruge za zaštitu potrošača. Naročito važnu ulogu imaju:

#### Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva

Preko svojeg Odjela za zaštitu potrošača

- sudjeluje u izradi i provedbi zakona i drugih propisa vezanih za zaštitu potrošača,
- daje stručna mišljenja vezana za zaštitu potrošača,
- provodi aktivnosti u vezi s prilagodbom nacionalnog zakonodavstva zakonodavstvu Europske unije iz područja zaštite potrošača,
- sustavno informira nadležna tijela o stupnju usklađenosti zakonodavstva za potrebe pridruživanja Republike Hrvatske Europskoj uniji,
- surađuje sa sudovima časti HGK-a, HOK-a i HUP-a pri rješavanju potrošačkih sporova.

Za obavljanje poslova Odjela za zaštitu potrošača, ustrojeni su:

- Odsjek za centralni informacijski sustav i nacionalni program zaštite potrošača
- Odsjek za edukaciju i informiranje potrošača
- Odsjek za usklađivanje zakonodavstva i programe Europske unije iz područja zaštite potrošača.

#### Državni inspektorat i druge nadležne inspekcije

Obavljaju nadzor nad provedbom Zakona o zaštiti potrošača. Pri provedbi nadzora mogu:

- trgovcu privremeno zabraniti prodaju proizvoda i pružanje usluga
- zabraniti obavljanje nepoštene poslovne prakse
- narediti trgovcu otklanjanje utvrđenih nepravilnosti
- narediti vraćanje više naplaćenog iznosa ako se utvrdi da se nije pridržavao propisanih ili utvrđenih cijena i uvjeta prodaje.

#### Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača

Savjetodavno tijelo koje Vlada RH osniva na vrijeme od četiri godine. Čine ga predstavnici državnih tijela nadležnih za područje zaštite potrošača, trgovaca, potrošača i neovisni stručnjaci iz područja zaštite potrošača

Sudjeluje u izradi Nacionalnog programa za zaštitu potrošača i izvješća o njegovu ostvarivanju, potiče izmjene i dopune postojećih te donošenje novih propisa, sudjeluje u kreiranju politike zaštite potrošača i izvješćuje Vladu o slučajevima kršenja dobrih poslovnih običaja.

Sudjelovanjem u radu Nacionalnog vijeća predstavnici trgovaca mogu utjecati na kreiranje zakonodavstva na području zaštite potrošača te na uspostavljanje partnerskog odnosa s predstavnicima potrošača

### **Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora, Hrvatska udruga poslodavaca**

Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska obrtnička komora i Hrvatska udruga poslodavaca:

- organiziraju centre za mirenje pred kojima se mogu rješavati potrošački sporovi
- osnivaju i organiziraju sudove časti pred kojima se, među ostalim, odlučuje o povredi prava potrošača od strane pojedinih trgovaca
- informiraju svoje članove o obvezama koje pred njih postavljaju pravila o zaštiti potrošača.

### **Udruge za zaštitu potrošača**

Udruge za zaštitu potrošača:

- osnivaju ih potrošači radi promicanja i zaštite svojih prava i interesa
- rade neovisno o interesima trgovaca i ne smiju od njih dobivati sredstva
- pružaju potrošačima preventivnu zaštitu, informiraju ih o njihovim pravima i obvezama, provode usporedna i naknadna testiranja proizvoda, pružaju pomoć oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu, vode evidencije o primljenim prijavama potrošača i postupcima poduzetim za njihovo rješavanje, daju primjedbe i prijedloge pri donošenju propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača, iniciraju pred nadležnim tijelima postupke kolektivne zaštite potrošača.

### **Europska unija**

#### ***DG SANCO (Directorate-General for Health and Consumer Protection)***

Tijelo Komisije EZ-a nadležno za politiku zaštite zdravlja i zaštite potrošača, koje tu politiku kreira i provodi u EU-u izradom prijedloga propisa i programa zaštite potrošača, zaštite i poboljšanja čovjekova zdravlja, osiguranja sigurnosti hrane, zaštite zdravlja životinja i biljaka, promicanja humanog tretmana životinja. U provedbi politike usko surađuje s Vijećem EU-a, Europskim parlamentom, međunarodnim partnerima EU-a, vladama država članica te udrugama za zaštitu potrošača.

### 1. POTROŠAČ

Potrošačem se u smislu Zakona o zaštiti potrošača smatra svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti ni obavljanju slobodnog zanimanja. Važno je naglasiti da se u smislu Zakona o zaštiti potrošača, o potrošaču govori samo ako su kumulativno ispunjena dva uvjeta:

- mora biti riječ o fizičkoj osobi
- ta osoba mora sklapati pravni posao ili djelovati na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njezinom poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja.

### 2. SNIŽENJE I RASPRODAJA

Zakon o zaštiti potrošača propisuje da proizvod koji se prodaje na sniženju, odnosno rasprodaji mora biti jasno, vidljivo i čitljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja, odnosno tijekom rasprodaje. Ukoliko trgovac označava sniženje, odnosno rasprodaju na način da se postotak sniženja cijena objavljuje u rasponu (primjerice od 20% do 70%), u tom slučaju najveći postotak sniženja na početku sniženja, odnosno rasprodaje, mora se odnositi na najmanje jednu petinu (odnosno 20%) svih proizvoda na sniženju, odnosno rasprodaji.

Sniženjem se smatra prodaja robe po sniženoj cijeni nakon proteka sezone, prodaja proizvoda s greškom, prigodna sajamska prodaja u okviru sajamske priredbe i stalna prodaja po sniženim cijenama u specijaliziranim prodavaonicama, bez obzira na razloge sniženja cijene. Rasprodajom se smatra prodaja robe po sniženoj cijeni u slučaju prestanka poslovanja trgovca, prestanka poslovanja u prodajnom objektu i prestanka prodaje određenog proizvoda iz predmeta poslovanja trgovca. Isto tako, trgovac mora fizički odvojiti proizvode koje je stavio na sniženje, odnosno rasprodaju od ostalih proizvoda te jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti da je riječ o sniženju, odnosno rasprodaji, kako bi takvi proizvodi potrošačima bili što uočljiviji.

### 3. ISTICANJE CIJENA PROIZVODA

Trgovac je dužan jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos utvrđene maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ili usluge koje pruža i rezervnih dijelova koje prodaje s uslugom te označiti da je cijena u kunama. Uz isticanje cijene u kunama, trgovac može cijenu istaknuti i u drugim valutama. Pod maloprodajnom cijenom podrazumijeva se konačna cijena za pojedini proizvod ili uslugu, odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući porez na dodanu vrijednost. Pod cijenom za jedinicu mjere podrazumijeva se konačna cijena, za jedan kilogram, cijena za 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 pojedinom području Republike Hrvatske, uključujući porez na dodanu vrijednost. Kod proizvoda u slobodnom (rasutom) stanju ističe se samo cijena za jedinicu mjere na prodajnome mjestu proizvoda. Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno istaknuti ako je istovjetna s maloprodajnom cijenom proizvoda. Ako je drugim propisima određeno isticanje podatka o neto težini, za prethodno zapakirane proizvode, dovoljno je istaknuti cijenu za neto jedinicu mjere.

Maloprodajna cijena i cijena za jedinicu mjere prethodno zapakiranog proizvoda mora biti istaknuta na proizvodu, odnosno ambalaži ili na prodajnom mjestu, kao i u izlogu. Na proizvodu ili na prodajnom mjestu, osim maloprodajnih cijena i cijena za jedinicu mjere, ne smiju se istaknuti druge cijene, osim u slučaju rasprodaje, sniženja te stečaja tvrtke. Nadalje, trgovac je dužan istaknuti cijenu tako da ne oštećuje proizvod.

Ukoliko trgovac oglašava svoje proizvode i usluge, te pri tome navodi i njihove cijene, tada je dužan pridržavati se odredbi o isticanju maloprodajne cijene proizvoda i usluga.

Odredbe o isticanju maloprodajne cijene, cijene za jedinicu mjere proizvoda, te izuzeci od pravila o dopuštenosti isticanja konačne cijene ne primjenjuju se na javne dražbe i prodaje umjetničkih djela i antikviteta te na cijene usluga uređene drugim propisima.

#### **4. OBVEZA TRGOVCA ZA NEDOSTATAK NA PROIZVODU**

Ukoliko se na kupljenom proizvodu pojavi nedostatak, trgovac je dužan na zahtjev i prema izboru potrošača takav proizvod zamijeniti novim ispravnim proizvodom ili mu vratiti svotu plaćenu za taj proizvod odnosno sniziti cijenu ili, uz suglasnost potrošača otkloniti nedostatak na proizvodu.

Ako se radi o nedostatku kod obavljene usluge, trgovac je dužan na zahtjev potrošača vratiti svotu plaćenu za obavljenju uslugu odnosno sniziti cijenu ili, uz suglasnost potrošača otkloniti nedostatak obavljene usluge.

Posebno se ističe da potrošač može zahtijevati povrat plaćene svote novca samo ako je prethodno dao trgovcu primjereni rok za otklanjanje nedostatka bilo na proizvodu ili kod obavljene usluge.

Ako je riječ o proizvodu za koji je trgovac pripremio i pri prodaji potrošaču predao jamstveni list, ukoliko se proizvod pokaže kao neispravan trgovac je obavezan, u tijeku jamstvenog roka, popraviti ga u primjerenom roku, ili ako to nije moguće predati mu ispravan proizvod.

Ukoliko se pokaže potreba za dokazivanjem nedostatka na proizvodu, odnosno na obavljenoj usluzi, tada se taj isti nedostatak dokazuje vještačenjem u za to ovlaštenim ustanovama ili uz pomoć ovlaštenog sudskog vještaka, a troškove vještačenja snosi trgovac ili potrošač, ovisno o rezultatu vještačenja.

#### **5. UVJETI PRODAJE PROIZVODA I PRUŽANJA USLUGA**

Trgovac mora svoje prodajne uvjete jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti u prodajnom prostoru i mora ih se pridržavati. Ova obveza odnosi se kako na opće tako i na posebne uvjete prodaje. Naime, trgovac može odobravati posebne prodajne uvjete kako za pojedine proizvode, tako i pojedinim skupinama potrošača (roditelje, mladenci, invalidi, umirovljenici i dr.).

U oba slučaja ti uvjeti moraju biti jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti na prodajnim mjestima. Isto tako, trgovcu je zabranjeno davanje osobnih podataka potrošača bilo kojoj trećoj osobi bez prethodnog izričitog i pisanog odobrenja potrošača, osim ako je na to obavezan zakonom ili odlukom nadležnog tijela vlasti.

## 6. PLAĆANJE PREDUJOM

Nije rijetko da u praksi trgovci uvjetuju kupnju svojih proizvoda kao i pružanja usluga plaćanjem predujma koji može biti djelomičan ili ukupan jednokratni ili obročni.

Kad trgovac isporuči proizvod ili obavi uslugu nakon primitka predujma, dužan je potrošaču tom prigodom obračunati i isplatiti kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana isporuke proizvoda, ako je rok isporuke proizvoda ili usluge dulji od jednog mjeseca.

Ova odredba se primjenjuje i u slučaju kad trgovac ne može isporučiti ugovoreni proizvod ili obaviti uslugu.

## 7. ISPRAVE KOJE PRATE PROIZVOD

Trgovac je prilikom prodaje proizvoda dužan potrošaču predati propisane isprave koje je pripremio proizvođač radi lakše i sigurnije uporabe proizvoda, a koje mogu biti:

- jamstveni list
- tehničke upute
- upute za sklapanje,
- uputu za uporabu,
- popis ovlaštenih servisa,
- izjavu o sukladnosti proizvoda,
- razna upozorenja o mogućoj opasnosti i slično.

Ako je riječ o proizvodima u rasutom stanju, trgovac je obavezan potrošaču predložiti prethodno propisane isprave. Zakonom je propisano da ove isprave moraju biti napisane jasno, vidljivo i čitljivo na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom, te da prijevod propisanih isprava mora u potpunosti odgovarati izvorniku.

## 8. AMBALAŽA

Trgovac ne smije naplaćivati vrećice i torbe koje služe za nošenje kupljenih proizvoda i imaju u cijelosti ili djelomično istaknut logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača ili trgovca. Dakle, Zakonom o zaštiti potrošača propisuje se samo zabrana naplaćivanja od strane trgovca vrećica i torbi koje služe za nošenje kupljenih proizvoda i imaju u cijelosti ili djelomično logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača ili trgovca, koje se smatraju promidžbenim materijalom.

## 9. PROIZVOD S GREŠKOM

Ako trgovac prodaje proizvod koji ima grešku, tada je dužan takav proizvod fizički odvojiti od ostalih proizvoda i jasno, vidljivo i čitljivo obilježiti na proizvodu ili na prodajnom mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom te upoznati potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu.

## 10. PISANI PRIGOVOR

Trgovac je u obvezi omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u prodajnom prostoru ili putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte. Na zaprimljene prigovore, trgovac je dužan odgovoriti u roku od 15 dana od zaprimljenog prigovora. Isto tako trgovac je dužan voditi pisanu evidenciju prigovora najmanje godinu dana od dana primitka prigovora.

Pisani prigovor predstavlja praktičan instrument u rješavanju spornih odnosa između potrošača i trgovaca. Time bi se najbrže i najjednostavnije mogli riješiti nastali prigovori, te bi potrošač mogao ostvariti svoja povrijeđena prava. Ukoliko ne bi uspio na taj način, potrošaču ostaje čitav niz različitih pravnih instrumenata za rješavanje pritužbi i potrošačkih sporova, kao što su prijava nadležnim inspekcijama, te sudska i izvansudska zaštita.

Nadalje, smatra se da će ovakvo rješenje u potpunosti, biti provedivo na obostrano zadovoljstvo potrošača i samih trgovaca, koji će sukladno najučestalijim prigovorima potrošača imati uvid u manjkavosti svoga poslovanja, te će isto unaprijediti.

## GDJE DO INFORMACIJA?

22

### Hrvatska

Odjel za zaštitu potrošača Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva – službena stranica

<http://potrosac.mingorp.hr/hr/potrosac/index.php>

Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva – mrežna stranica s osnovnim podacima o udrugama za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj

<http://potrosac.mingorp.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12351>

Vlada Republike Hrvatske – mrežna stranica koja među ostalim sadrži praktične informacije za potrošače

<http://mojauprava.hr/>

Državni inspektorat Republike Hrvatske

<http://www.inspektorat.hr/>

Hrvatski zavod za norme

<http://www.hzn.hr/>

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

<http://www.hgk.hr/wps/portal!/ut/p/ s.7 0 A/7 0 OI>

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

<http://www.hgk.hr/wps/portal!/ut/p/ s.7 0 A/7 0 OQ>

Sud časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori

[http://www.hok.hr/cro/sud\\_casti](http://www.hok.hr/cro/sud_casti)

Centar za mirenje pri Hrvatskoj obrtničkoj komori

[http://www.hok.hr/cro/centar\\_za\\_mirenje](http://www.hok.hr/cro/centar_za_mirenje)

Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca

<http://www.hup.hr>

Savjetovalište za zaštitu potrošača - Zagreb

[http://www.potrosac.hr/index.php?option=com\\_content&task=blogcategory&id=0&Itemid=28](http://www.potrosac.hr/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=0&Itemid=28)

Savjetovalište za zaštitu potrošača - Osijek

<http://www.potrosac-os.hr/meni.asp?id=savjetovaliste>

Savjetovalište za zaštitu potrošača - Split

<http://www.potrosac-split.org/>

Savjetovalište za zaštitu potrošača - Pula

<http://istarskipotrosac.hr/>

## Europska unija

Europa – Gateway to the European Union – službena stranica EU-a  
[http://europa.eu/index\\_en.htm](http://europa.eu/index_en.htm)

Eur-Lex – baza podataka europskog zakonodavstva (acquis communautaire)  
<http://eur-lex.europa.eu/>

Consumer Affairs – službena stranica EU-a posvećena zaštiti potrošača  
[http://ec.europa.eu/consumers/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm)

DG SANCO – službena stranica  
[http://ec.europa.eu/dgs/health\\_consumer/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/index_en.htm)

SCADPLUS – mrežna stranica Europske unije s osnovnim informacijama o politici zaštite potrošača u EU-u  
<http://europa.eu/scadplus/leg/en/s16000.htm>

BEUC – The European Consumers' Organisation  
<http://www.beuc.org/Content/Default.asp?>

## BILJEŠKE

24





## Minivodiči namijenjeni poduzetnicima su dostupni za preuzimanje na Internet stranicama projekta:

Javna nabava  
Norme za industrijske proizvode  
Prava intelektualnog vlasništva  
Sigurnost hrane  
Zaštita okoliša  
Zaštita potrošača  
Zaštita tržišnog natjecanja i državne potpore



### Poboljšavanje informiranosti hrvatske poslovne zajednice



[www.delhrv.ec.europa.eu](http://www.delhrv.ec.europa.eu)

EU CARDS projekt: EuropeAid/121473/C/SV/HR

Pripremajući se za ulazak u Europsku uniju, Republika Hrvatska provodi značajne izmjene zakona i propisa koje će bitno utjecaj na hrvatsku poslovnu zajednicu. Ove su promjene neophodne kako bi hrvatski poslovni sektor dostigao standarde Europske unije i postao konkurentan u Uniji i na globalnom tržištu. Stoga ovaj projekt, koji je financiran od Europske unije, ima za cilj unaprijediti poslovnu klimu u Hrvatskoj razvijanjem instrumenata za procjenu učinaka zakonskih promjena na hrvatsku poslovnu zajednicu, te također poboljšati informiranost poslovne zajednice o tim promjenama.

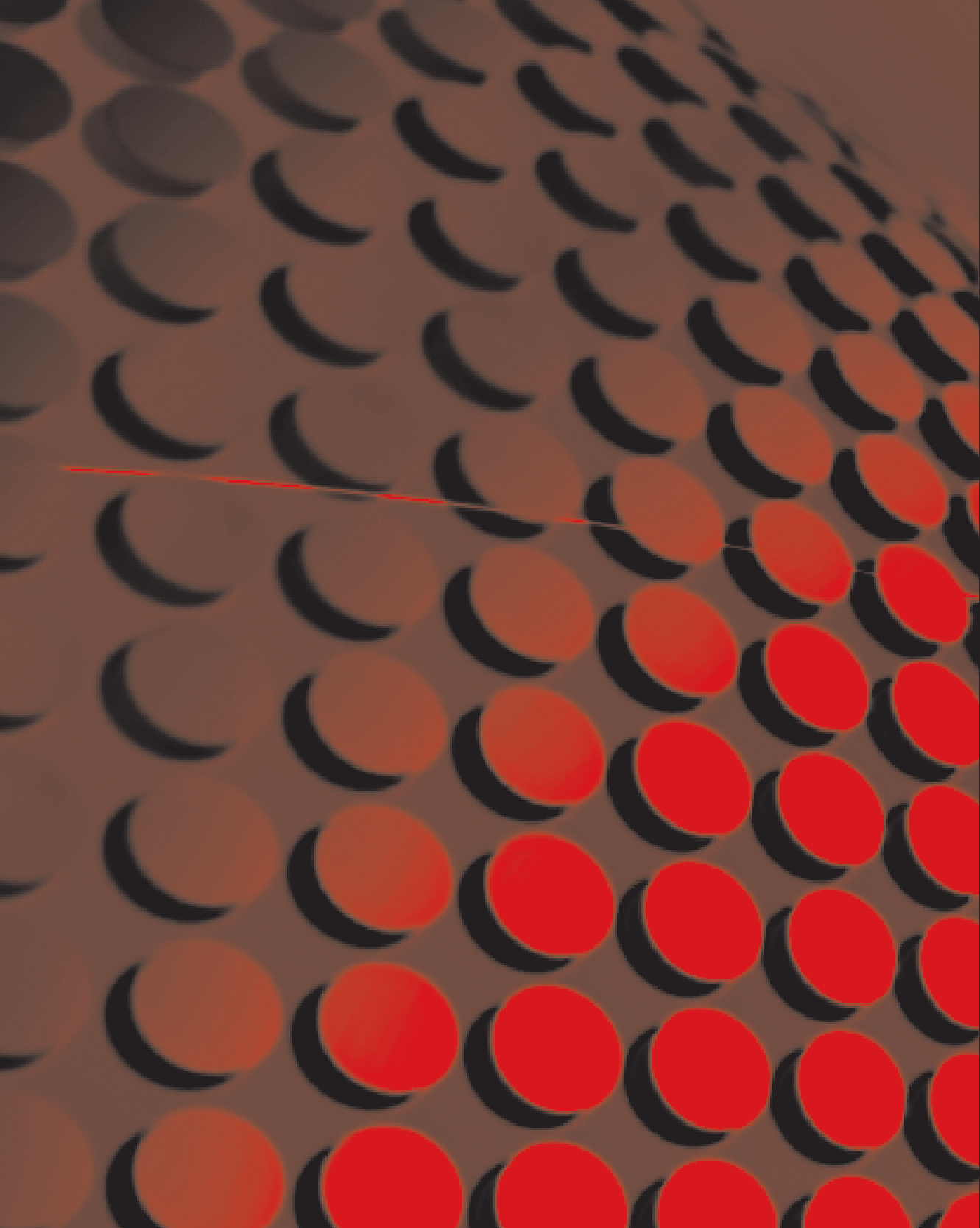
Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva  
Ulica grada Vukovara 78, HR-10000 Zagreb, Hrvatska

T: (0)1 610-9773

F: (0)1 610-9777

E: [bizimpact@mingorp.hr](mailto:bizimpact@mingorp.hr)

W: [www.bizimpact.hr](http://www.bizimpact.hr)



Ovaj minivodič izrađen je u sklopu BIZimpact projekta "Poboljšavanje informiranosti hrvatske poslovne zajednice" uz financijsku potporu Europske unije. Iznesena stajališta ne odražavaju nužno stajališta Europske komisije.