

mag.iur. Monika Milčić

mag.iur. Dean Radišić

Opća prava potrošača

„MREŽNICA“ – udruga za zaštitu potrošača grada Duge Rese

Duga Resa, travanj 2020.

Sažetak

U sklopu projekta „Potrošačka školica“, koji provode „MREŽNICA“ – udruga za zaštitu potrošača grada Duge Rese, zajedno s partnerima „POTROŠAČICA“ – društvom za zaštitu potrošačica Hrvatske planirana je izrada stručnih članaka s temama iz područja zaštite potrošača.

Nositelj projekta „Potrošačka školica“ je „MREŽNICA“ – udruga za zaštitu potrošača grada Duge Rese, dok je „POTROŠAČICA“ – društvo za zaštitu potrošačica Hrvatske partner na projektu „Potrošačka školica“ koji financira Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta u iznosu od 47.704,55 kuna putem Javnog natječaja za dodjelu financijske podrške projektnima udruga koje djeluju u području zaštite prava potrošača u 2019. godini.

S obzirom na to da su Opća prava potrošača tema predmetnog članka, izdvojiti ćemo najvažnija, a to su: pravo na obaviještenost, pravo na siguran proizvod, pravo na pisani prigovor, pravo na reklamaciju, pravo na podnošenje prijave Tržišnoj inspekciji, pravo na popravak, zamjenu, sniženje cijene ili povrat novca kod neispravnog proizvoda, pravo na jednostrani raskid ugovora, pravo na zaštitu od nepoštenih ugovornih odredaba, pravo na alternativno rješavanje potrošačkog spora te pravo na besplatni upis u registar „NE ZOVI“.

Ključne riječi: potrošač, potrošački ugovor, pravo na obaviještenost, pravo na siguran proizvod, pravo na pisani prigovor, pravo na reklamaciju, pravo na podnošenje prijave Tržišnoj inspekciji, pravo na popravak, zamjenu, sniženje cijene ili povrat novca kod neispravnog proizvoda, pravo na jednostrani raskid ugovora, pravo na zaštitu od nepoštenih ugovornih odredaba, pravo na alternativno rješavanje potrošačkog spora, te pravo na besplatni upis u registar „NE ZOVI“

1. Uvod

Potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti¹. Slijedom navedenog, ugovor sklopljen između dvije fizičke osobe ili između dvije pravne osobe nije potrošački ugovor. Također, potrošač nije zaštićen odredbama potrošačkog prava prilikom kupnje robe ili usluga od druge fizičke osobe, već ona štite u odnosu na trgovca, pravnu osobu.

Iz definicije potrošačkog ugovora proizlazi da je potrošački ugovor onaj koji fizička osoba kao kupac sklapa izvan svoje gospodarske ili profesionalne djelatnosti s fizičkom ili pravnom osobom koja kao prodavatelj djeluje u okviru svoje gospodarske ili profesionalne djelatnosti.²

Ulaskom u Europsku uniju, a samim time obvezom preuzimanja njezine pravne stečevine, osnažena je zaštita prava potrošača u Republici Hrvatskoj. U ovom ćemo pregledu izdvojiti određena potrošačka prava koja potrošače u Republici Hrvatskoj štite u opisanom potrošačkom odnosu i koja ćemo dalje detaljnije objasniti. To su: pravo na obaviještenost, pravo na siguran proizvod, pravo na pisani prigovor, pravo na reklamaciju, pravo na podnošenje prijave Tržišnoj inspekciji, pravo na popravak, zamjenu, sniženje cijene ili povrat novca kod neispravnog proizvoda, pravo na jednostrani raskid ugovora, pravo na zaštitu od nepoštenih ugovornih odredaba, pravo na alternativno rješavanje potrošačkog spora te pravo na besplatni upis u registar „NE ZOVI“.

¹ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 5 t 15

² Zakon o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, čl. 402, st.3

2. Opća prava potrošača

2.1. Pravo na obaviještenost³

Prvo pravo koje smo izdvojili, a koje je istaknuto na samom početku Zakona o zaštiti potrošača je pravo na obaviještenost. „Samo dobro obaviješten potrošač može učinkovito zaštititi samog sebe... Dobra obaviještenost pretpostavka je donošenja ispravnih odluka, stvaranja svijesti oko osnovnih karakteristika robe i usluga te upućenosti oko svojih prava i obveza. Pritom dužnost obavještavanja potrošača obvezuje trgovca u predugovornom stadiju, kao i u stadiju ispunjenja ugovora. Ne samo Zakonom o zaštiti potrošača, već i drugim propisima uređen je niz slučajeva u kojima su trgovci dužni dati potrošaču relevantne obavijesti.“⁴

Zakon o zaštiti potrošača u tom smislu obvezuje trgovca da proizvodi koji se na području Republike Hrvatske nude potrošačima moraju na ambalaži, privjesnici, naljepnici ili na samom proizvodu sadržavati najmanje 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 njegova tehnička obilježja, kao i naziv te sjedište proizvođača ili uvoznika koji ima sjedište na području Europske unije. Bitno je naglasiti kako navedeni podaci moraju biti jasni, vidljivi i čitljivi te napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom, a mogu uključivati znakove i piktograme lako razumljive potrošaču.⁵ Također, trgovac mora jasno vidljivo i čitljivo istaknuti uvjete prodaje i iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ili usluge koju pruža te se tako istaknute maloprodajne cijene mora pridržavati.⁶ Primjenjujući navedeno u praksi, u situaciji kada u trgovini na polici stoji jedna cijena, zbog koje potrošač odluči kupiti neki proizvod, a ona ne odgovara onoj na blagajni, trgovac je proizvod dužan prodati po onoj cijeni koja stoji na polici. Kod isticanja cijena proizvoda koji su na akciji ili popustu, uz novu cijenu mora stajati i stara, prije akcije.

Trgovac je potrošača dužan obavijestiti o mogućnosti podnošenja pisanog prigovora⁷ i pravu na jednostrani raskid ugovora⁸, o čemu će detaljnije biti riječi u nastavku.

³ Baretić, Marko, Zaštita potrošača, Zagreb, str. 17

⁴ v.i. Baretić, Marko, Zaštita potrošača, Zagreb, str. 17

⁵ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 6., st. 1 i 2

⁶ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 7. i 8.

⁷ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 10.

⁸ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 60.

Pravo na obaviještenost osobito se ističe prilikom sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu.⁹

2.2. Pravo na siguran proizvod

Sigurni proizvod označava bilo koji proizvod koji u normalnim ili razumno predvidljivim uvjetima uporabe, uključujući trajanje i po potrebi stavljanje u uporabu, zahtjeve za ugradbu i održavanje, ne predstavlja nikakav rizik ili samo najmanji rizik spojiv s uporabom proizvoda te koji se smatra prihvatljivim i sukladnim s visokom razinom zaštite sigurnosti i

⁹ „Prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovor na daljinu ili bude obavezan 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
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 izvanjudskog rješavanja sporova, odnosno o sustavima za obeštećenje, te načinu kako ih potrošač može koristiti.“ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 57.

zdravlja ljudi, posebno uzimajući u obzir karakteristike proizvoda (osobito njegov sastav, pakiranje, upute za sklapanje te po potrebi ugradbu i održavanje), utjecaj nekog proizvoda na druge proizvode u slučaju kad se razumno može predvidjeti da će se on upotrebljavati s drugim proizvodima, predstavljanje proizvoda, njegovo označavanje, upozorenja i upute za njegovu uporabu i uklanjanje i sve druge oznake ili obavijesti koje se odnose na taj proizvod te kategorije potrošača koji su izloženi riziku kad upotrebljavaju određeni proizvod, osobito djeca i starije osobe.¹⁰

Sukladno Zakonu o općoj sigurnosti proizvoda potrošači mogu pisane prigovore vezane uz sigurnost proizvoda podnositi središnjem tijelu državne uprave nadležnom za inspekcijske poslove, odnosno Državnom inspektoratu.¹¹

Potrošači oštećeni neispravnošću proizvoda, imaju pravo na naknadu štete prema posebnim pravilima o odgovornosti za neispravan proizvod.¹² Proizvođač koji stavi u promet određeni proizvod, odgovara za štetu prouzročenu neispravnošću toga proizvoda, bez obzira na krivnju i to za imovinsku štetu prouzročenu smrću ili tjelesnom ozljedom te štetu prouzročenu uništenjem ili oštećenjem oštećenikove stvari različite od neispravnog proizvoda, ako se radi o takvoj vrsti stvari koja je uobičajeno namijenjena za osobnu uporabu te ako je oštećenik tu stvar uglavnom rabio u tu svrhu. Oštećenik ima pravo na naknadu štete prouzročene uništenjem ili oštećenjem stvari samo za dio štete koji prelazi kunsku protuvrijednost iznosa od 500 eura, a dužan je dokazati neispravnost proizvoda, štetu i uzročnu vezu između neispravnosti proizvoda i štete – dakle ne mora dokazivati krivnju.¹³ Za puni iznos naknade štete do iznosa od 500 eura,

¹⁰ Zakon o općoj sigurnosti proizvoda NN 30/09, 139/10, 14/14, 32/19, čl. 4.

¹¹ „Državni inspektorat obavlja inspekcijske poslove u području trgovine, usluga, neregistriranog obavljanja djelatnosti i pružanja usluga, sigurnosti neprehrambenih proizvoda, zaštite potrošača, proizvodnje i stavljanja na tržište predmeta opće uporabe, stavljanja na tržište i uporabe biocidnih proizvoda, zaštite od buke i zaštite od neionizirajućeg zračenja, ograničavanja uporabe duhanskih i srodnih proizvoda, proizvodnje, stavljanja na tržište i uporabe opasnih kemikalija te gospodarenja otrovnim kemikalijama, hrane, uključujući i genetski modificiranu hranu i novu hranu, genetski modificirane organizme, sprečavanja i suzbijanja zaraznih bolesti, veterinarstva i sigurnosti hrane, poljoprivrede, lovstva, šumarstva, biljnog zdravstva, sjemena i sadnog materijala poljoprivrednog bilja, šumskog reprodukcijskog materijala, sprječavanja unošenja i širenja te upravljanja invazivnim stranim vrstama, ugostiteljske djelatnosti, pružanja ugostiteljskih usluga, pružanja usluga u turizmu, obračuna, naplate i uplate boravišne odnosno turističke pristojbe, prijave i odjave turista, rudarstva, opreme pod tlakom, energetike (elektroenergetike, toplinarstva i plinarstva, naftnog rudarstva), rada i zaštite na radu, zaštite okoliša, održivog gospodarenja otpadom, zaštite zraka, zaštite prirode, vodnog gospodarstva i vode za ljudsku potrošnju te građenja. Državni inspektorat obavlja i druge poslove koji su mu stavljeni u nadležnost posebnim zakonom.“ Zakon o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i drugih središnjih tijela državne uprave NN 93/16, 104/16, 116/18, 127/19, čl. 29b

¹² „Proizvod nije ispravan ako, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, a poglavito način na koji je proizvod predstavljen, svrhe u koje, prema razumnom očekivanju, proizvod može biti uporabljen te vrijeme kad je proizvod stavljen u promet, ne pruža sigurnost koja se od takva proizvoda opravdano očekuje. Proizvod nije neispravan samo zbog toga što je naknadno bolji proizvod stavljen u promet.“ Zakon o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, čl. 1075.

¹³ Zakon o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, čl. 1073.

oštećenik mora dokazati i krivnju. Tražbina popravljanja štete prouzročene neispravnim proizvodom zastarijeva u roku od tri godine od dana kad je oštećenik saznao ili morao saznati za štetu, neispravnost i osobu proizvođača, a gasi se u roku od deset godina od dana njegova stavljanja u promet, osim ako je u tom roku protiv proizvođača pokrenut postupak pred sudom ili drugim nadležnim tijelom radi utvrđivanja ili ostvarivanja tražbine na popravljanje štete.¹⁴

2.2.1. RAPEX sustav brzog uzbunjivanja za opasne neprehrambene proizvode

„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.“¹⁵ RAPEX je sustav brzog uzbunjivanja o neprehrambenim proizvodima koji predstavljaju ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača, ako u zakonodavstvu Europske unije ne postoji poseban propis s tim ciljem, koji osigurava brzu razmjenu informaciju između država članice Europske unije, Islanda, Lihtenštajna, Norveške i Europske komisije kako bi s europskog tržišta bili povučeni ili opozvani opasni proizvodi.¹⁶

Ukoliko proizvođač, uvoznik ili distributer sazna da je neki proizvod opasan, dužan je poduzeti hitne mjere kako bi spriječio daljnji rizik za potrošače te mora obavijestiti nadležna tijela o sigurnosnom problemu, jasno navodeći koji je proizvod u pitanju, rizik koji taj proizvod predstavlja te potrebne informacije kako bi se isti pronašao na tržištu. Ako proizvod predstavlja ozbiljan rizik, nadležno tijelo ove podatke prenosi Europskoj komisiji i ostalim državama članicama putem sustava RAPEX.

Svaka država članica odredila je nadležno tijelo, odnosno nacionalnu kontakt točku kao mjesto za kontakt s Europskom komisijom i drugim državama članicama kojoj se šalju i od koje se primaju sve službene obavijesti koje se razmjenjuju putem RAPEX-a. U Republici Hrvatskoj kao nadležno tijelo određen središnji ured Državnog inspektorata.¹⁷

¹⁴ Zakon o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, čl. 1080.

¹⁵ Baretić, Marko, Zaštita potrošača, Zagreb, str. 16

¹⁶ v.i. <https://www.hakom.hr/default.aspx?id=8606>; <https://www.szp.hr/sve-potrosacke-teme-na-jednom-mjestu/rapex-sustav-brzog-uzbunjivanja-za-opasne-neprehrambene-proizvode/175>

¹⁷ v.i. <https://www.szp.hr/sve-potrosacke-teme-na-jednom-mjestu/rapex-sustav-brzog-uzbunjivanja-za-opasne-neprehrambene-proizvode/175>

2.3. Pravo na pisani prigovor

„Pisani prigovor predstavlja praktičan instrument u rješavanju spornih odnosa između potrošača i trgovca. 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.“¹⁸

Trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama, putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte i bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak. Također, dužan je vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama, a trgovac koji pruža javne usluge i na ispostavljenom računu. Na podneseni pisani prigovor potrošača trgovac je dužan odgovoriti u pisanom obliku u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.¹⁹

2.4. Pravo na reklamaciju

Trgovac koji pruža javne usluge²⁰ dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača, u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača, a koje odlučuje o reklamacijama potrošača.²¹

Naime, ukoliko potrošač – korisnik javnih usluga, ne primi odgovor u pisanom obliku na podneseni pisani prigovor u roku od 15 dana ili je nezadovoljan odgovorom trgovca, može podnijeti reklamaciju povjerenstvu za reklamacije potrošača. Povjerenstvo za reklamacije

¹⁸ Baretić, Marko, Zaštita potrošača, Zagreb, str. 30

¹⁹ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 10.

²⁰ „Javnim uslugama u smislu ovoga Zakona smatraju se:

1. distribucija električne energije
2. distribucija prirodnog plina
3. distribucija toplinske energije
4. elektroničke komunikacijske usluge
5. javna vodoopskrba i javna odvodnja
6. opskrba plinom u javnoj usluzi
7. obavljanje dimnjačarskih poslova
8. opskrba električnom energijom u univerzalnoj usluzi
9. poštanske usluge
10. prijevoz putnika u javnom prometu
11. prikupljanje miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada.“ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 24., st. 1

²¹ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 24.

potrošača dužno je potrošaču – korisniku javnih usluga, odgovoriti na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana, od dana zaprimanja reklamacije.²²

Bitno je napomenuti kako je prije podnošenja reklamacije, obvezno prethodno podnošenje pisanog prigovora, a za pokretanje sudskog ili izvansudskog postupka potrebno je iscrpiti gore opisani pravni put ili postupak utvrđen Zakonom o općem upravnom postupku²³ u dijelu koji propisuje zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga.²⁴

2.5. Pravo na podnošenje prijave Tržišnoj inspekciji

Nakon što potrošač iscrpi druge mogućnosti (pisani prigovor odnosno prigovor Povjerenstvu za reklamacije potrošača), može se obratiti Tržišnoj inspekciji središnjeg tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove²⁵, koja provodi nadzor nad provođenjem Zakona o zaštiti potrošača.²⁶

U provedbi inspekcijskog nadzora tržišni inspektor može trgovcu privremeno zabraniti prodaju proizvoda i pružanje usluga do otklanjanja nalazom utvrđenih nepravilnosti ili rješenjem zabraniti obavljanje nepoštene poslovne prakse.²⁷

²² Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 25.a, st. 1 i 2

²³ „Pod postupanjem pružatelja javnih usluga smatra se poduzimanje ili propuštanje radnji pružatelja javnih usluga koje imaju učinak na prava, obveze ili pravne interese fizičkih i pravnih osoba, a o kojima se ne rješava u upravnom postupku. Ako korisnik javnih usluga smatra da su postupanjem pružatelja javnih usluga povrijeđena njegova prava ili pravni interesi, može izjaviti i prigovor radi zaštite svojih prava, odnosno pravnih interesa tijelu nadležnom za provedbu nadzora nad obavljanjem tih javnih usluga. Prigovor se može izjaviti sve dok radnja ili propuštanje radnje pružatelja javnih usluga traje.

Nadležno javnopravno tijelo dužno je ispitati navode korisnika javnih usluga te poduzeti mjere iz svoje nadležnosti po pravu nadzora. Nadležno tijelo dužno je bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana izjavljivanja prigovora, obavijestiti korisnika usluga u pisanom obliku o mjerama koje je u povodu prigovora poduzelo. Ako korisnik usluga nije zadovoljan poduzetim mjerama ili u propisanom roku nije obaviješten o poduzetim mjerama, može pokrenuti upravni spor.“ Zakon o općem upravnom postupku NN 47/09, čl. 157. i 158.

²⁴ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 25.a, st 3

²⁵ „Prijava se može podnijeti:

- putem elektroničke pošte: prijave@dirh.hr na propisanom obrascu PRIJAVA POTROŠAČA TRŽIŠNOJ INPEKCIJI

- putem Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača (CISZP)- <https://prijava.mingo.hr/CD/prijava.jsp>
- putem pošte na adresu:

DRŽAVNI INSPEKTORAT

Šubićeva 29, 10 000 Zagreb“ <http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12489>

²⁶ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 135.

²⁷ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 137.

2.6. Pravo na popravak, zamjenu, sniženje cijene ili povrat novca kod neispravnog proizvoda

„Potrošač ima pravo zahtijevati da mu bude isporučena stvar koja je sukladna ugovoru, odnosno koja nema materijalne nedostatke.“²⁸ Materijalni nedostatak postoji ako stvar nema potrebna svojstva za svoju redovitu uporabu ili za promet, ako stvar nema potrebna svojstva za posebnu uporabu za koju je kupac nabavlja, a koja je bila poznata prodavatelju ili mu je morala biti poznata, ako stvar nema svojstva i odlike koje su izrijekom ili prešutno ugovorene, odnosno propisane, kad je prodavatelj predao stvar koja nije jednaka uzorku ili modelu, osim ako su uzorak ili model pokazani samo radi obavijesti, ako stvar nema svojstva koja inače postoje kod drugih stvari iste vrste i koja je kupac mogao opravdano očekivati prema naravi stvari, posebno uzimajući u obzir javne izjave prodavatelja, proizvođača i njihovih predstavnika o svojstvima stvari (reklame, označavanje stvari i dr.), ako je stvar nepravilno montirana pod uvjetom da je usluga montaže uključena u ispunjenje ugovora o prodaji, odnosno ako je nepravilna montaža posljedica nedostataka u uputama za montažu. Ako je kupac na temelju izjava proizvođača ili njegova predstavnika očekivao postojanje određenih svojstava stvari, nedostatak se ne uzima u obzir ako prodavatelj nije znao niti morao znati za te izjave, ili su te izjave bile opovrgnute do trenutka sklapanja ugovora ili one nisu utjecale na odluku kupca da sklopi ugovor.²⁹

Trgovac odgovara za nedostatke koji se pojave u roku od dvije godine od kupnje stvari³⁰, a ako se materijalni nedostatak pojavi u roku od šest mjeseci od dana kupnje proizvoda, predmnijeva se da je nedostatak postojao u vrijeme kupnje, osim ako trgovac ne dokaže suprotno, ili suprotno proizlazi iz naravi stvari ili nedostatka stvari.³¹

„Kupac koji je pravodobno i uredno obavijestio prodavatelja o nedostatku može po svom izboru zahtijevati od prodavatelja da nedostatak ukloni, zahtijevati od prodavatelja da mu preda drugu stvar bez nedostatka, zahtijevati sniženje cijene ili izjaviti da raskida ugovor. U svakom od tih slučajeva kupac ima pravo i na popravljavanje štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu, uključujući i štetu koju je ovaj zbog nedostatka stvari pretrpio na drugim svojim dobrima. Ako je nedostatak neznatan kupac nema pravo na raskid ugovora, ali mu pripadaju druga prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke uključujući i pravo na

²⁸ Baretić, Marko, *Zaštita potrošača*, Zagreb, str. 19

²⁹ Zakon o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, čl. 401.

³⁰ Zakon o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, čl. 404. st. 2

³¹ Zakon o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, čl. 400. s. 3

popravljanje štete. Troškove otklanjanja nedostatka i predaje druge stvari bez nedostatka snosi prodavatelj.“³²

2.7. Pravo na jednostrani raskid ugovora³³

Stupanjem na snagu Direktive o potrošačkim pravima od 13. lipnja 2014.³⁴ potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu u roku od 14 dana. Rok od 14 dana počinje teći od dana kada je potrošaču roba koja čini predmet ugovora predana u posjed, a u slučaju sklapanja ugovora o uslugama, ugovora o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neograničenoj količini te isporuci toplinske energije, kao i u slučaju sklapanja ugovora kojemu je predmet digitalni sadržaj koji nije isporučen na tjelesnom mediju, rok počinje teći od dana sklapanja ugovora.³⁵

„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 (tzv. predugovorna obavijest) među ostalim i o uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora, o tome da je potrošač dužan snositi troškove vraćanja robe u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora kao i o obrascu za jednostrani raskid ugovora.“³⁶ U slučaju neispunjenja obveze obavješćavanja o pravu na jednostrani raskid ugovora, pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje po isteku 12 mjeseci od isteka roka od 14 dana.³⁷

Potrošač je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora obavijestiti trgovca o svojoj odluci da raskine ugovor i to putem obrasca za jednostrani raskid ugovora³⁸ ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju da raskine ugovor. Ako trgovac na svojoj mrežnoj stranici omogući potrošaču jednostrani raskid ugovora, potrošač može jednostrano raskinuti ugovor tako da obrazac za jednostrani raskid ili drugu

³² Zakon o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, čl. 410.

³³ v.i. Baretić, Marko, Zaštita potrošača, Zagreb, str. 17

³⁴ Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća

³⁵ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 72.

³⁶ Ministarstvo gospodarstva, Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora, Zagreb, 2014., str. 2

³⁷ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 73.

³⁸ Sadržaj i oblik obrasca propisani su Pravilnikom o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (NN 072/2014).

nedvosmisleno izjavu o raskidu ispuni i pošalje trgovcu elektroničkim putem, pri čemu je trgovac dužan, bez odgađanja, dostaviti potrošaču potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju.³⁹

Nakon što je potrošač obavijestio trgovca da raskida ugovor, trgovac mu je dužan vratiti novac u roku od 14 dana od dana obavijesti potrošača o odustajanju. Trgovac može pričekati s povratom novca dok ne dobije natrag proizvod ili potvrdu da je proizvod poslan natrag, a mora platiti troškove dostave, osim ako je prethodno jasno obavijestio potrošača da želi da on snosi troškove.⁴⁰

Međutim, pravo na povrat ne postoji primjerice kod proizvoda kojima ističe rok trajanja, rezervacije smještaja i ulaznica ili proizvoda izrađenih po mjeri.⁴¹

³⁹ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 74.

⁴⁰ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 77.

⁴¹ „Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odsjeka ako je:

1. ugovor o uslugama trgovac u potpunosti ispunio, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora iz ovoga odsjeka ako usluga bude u potpunosti ispunjena
2. predmet ugovora roba ili usluga čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora
3. predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je jasno prilagođena potrošaču
4. predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe
5. predmet ugovora zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpčaćena nakon dostave
6. predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostave nerazdvojivo pomiješana s drugim stvarima
7. predmet ugovora isporuka alkoholnih pića čija je cijena ugovorena u trenutku sklapanja ugovora, a dostava može uslijediti tek nakon 30 dana, ako je cijena ovisna o promjenama na tržištu koje su izvan utjecaja trgovca
8. potrošač posebno zahtijevao posjet trgovca radi obavljanja hitnih popravaka ili poslova održavanja, s time da ako prilikom takvog posjeta, uz one usluge koje je potrošač izrijekom zahtijevao, trgovac pruži i neke druge usluge, odnosno isporuči i neku drugu robu osim one koja je nužna za obavljanje hitnih popravaka ili poslova održavanja, potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora u vezi s tim dodatnim uslugama ili robom
9. predmet ugovora isporuka zapečaćenih audiosnimaka ili videosnimaka, odnosno računalnih programa, koji su otpčaćeni nakon isporuke
10. predmet ugovora isporuka novina, periodičnog tiska ili magazina, s iznimkom pretplatničkih ugovora za takve publikacije
11. ugovor sklopljen na javnoj dražbi
12. predmet ugovora pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, pružanje usluge prijevoza robe, usluge najma vozila, usluge isporuke hrane i pića ili usluga vezanih uz slobodno vrijeme, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom razdoblju
13. predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije ispučen na tjelesnom mediju ako je ispunjenje ugovora započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će time izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora.“ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 79.

2.8. Pravo na zaštitu od nepoštenih ugovornih odredaba⁴²

Ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra se nepoštenom⁴³ ako, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, uzrokuje znatnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu potrošača, a pritom se smatra da se o pojedinoj ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo ako je tu odredbu unaprijed formulirao trgovac, zbog čega potrošač nije imao utjecaja na njezin sadržaj, osobito ako je riječ o odredbi unaprijed

⁴² v.i. Baretić, Marko, Zaštita potrošača, Zagreb, str. 18

⁴³ „Ugovorne odredbe koje bi se, uz ispunjenje pretpostavki iz članka 49. ovoga Zakona, mogle smatrati nepoštenima jesu:

1. odredba o ograničenju ili isključenju odgovornosti trgovca za štetu uzrokovanu smrću ili tjelesnom ozljedom potrošača, ako je šteta posljedica štetne radnje trgovca
2. odredba o ograničenju ili isključenju prava koja potrošač ima prema trgovcu ili nekoj trećoj osobi u slučaju potpunog ili djelomičnog neispunjenja ugovora, uključujući i odredbu o isključenju prijetoja potrošačeva duga s dugom koji trgovac ima prema potrošaču
3. odredba kojom se potrošač obvezuje na ispunjenje ugovorne činidbe, dok je ispunjenje obveze trgovca uvjetovano okolnošću čije ispunjenje ovisi isključivo o volji trgovca
4. odredba kojom se predviđa da trgovac zadrži plaćeno od strane potrošača kada ovaj odluči da neće sklopiti, odnosno ne ispuni ugovor, dok se isto pravo ne predviđa za potrošača u slučaju da trgovac ne želi sklopiti, odnosno ne ispuni ugovor
5. odredba kojom se potrošač obvezuje platiti nadoknadu štete zbog neispunjenja koja je znatno veća od stvarne štete
6. odredba kojom se trgovca ovlašćuje na raskid ugovora na temelju njegove diskrecijske ocjene, dok isto pravo nije predviđeno i za potrošača
7. odredba kojom se trgovca ovlašćuje da, u slučaju kada raskine ugovor, zadrži plaćeno za usluge koje još nije obavio
8. odredba kojom se trgovca ovlašćuje na otkaz ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme bez ostavljanja razumnog otkaznog roka, osim u slučajevima kada postoje opravdani razlozi za otkaz
9. odredba kojom se određuje da će se ugovor na određeno vrijeme produžiti na neodređeno ili određeno vrijeme ne izjavi li potrošač, prije prestanka ugovora, da ne želi produženje ugovora, ako je rok u kojem potrošač to može izjaviti nerazumno kratak
10. odredba kojom se potrošaču nameću određene obveze, a da potrošač prije sklapanja ugovora nije bio u mogućnosti upoznati se s tom odredbom
11. odredba kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja ugovorne odredbe bez valjanog, ugovorom predviđenog razloga
12. odredba kojom se trgovcu dopušta da jednostrano mijenja obilježja proizvoda ili usluge koji su predmet ugovora, bez valjanog razloga
13. odredba kojom se cijena robe ili usluge utvrđuje u vrijeme isporuke robe, odnosno pružanja usluge ili odredba kojom se trgovcu dopušta povećanje cijene, u oba slučaja ne priznajući pritom potrošaču pravo na raskid ugovora, ako je stvarna cijena znatno viša od cijene dogovorene u vrijeme sklapanja ugovora
14. odredba kojom se trgovcu daje pravo ocijeniti je li prodana roba ili pružena usluga u skladu s ugovorom
15. odredba kojom se trgovcu daje isključivo pravo tumačenja svih ili pojedinih odredaba ugovora
16. odredba kojom se isključuje ili ograničava odgovornost trgovca za obveze koje je za njega preuzeo njegov zastupnik ili odredba kojom se dužnost poštovanja tih obveza uvjetuje ispunjenjem određenih formalnosti
17. odredba kojom se obvezuje potrošača na ispunjenje njegovih ugovornih obveza čak i u slučajevima kada trgovac nije ispunio svoje ugovorne obveze
18. odredba kojom se trgovcu dopušta da, bez prethodnog pristanka potrošača, prenese prava i obveze iz ugovora na treću osobu, ako se potrošač time dovodi u nepovoljniji položaj
19. odredba kojom se isključuje, ograničava ili otežava pravo potrošača da prava iz ugovora ostvari pred sudom ili drugim nadležnim tijelom, a poglavito odredba kojom se obvezuje potrošača na rješavanje spora pred arbitražom koja nije predviđena mjerodavnim pravom, odredba koja onemogućava izvođenje dokaza koji idu u prilog potrošaču ili odredba kojom se teret dokaza prebacuje na potrošača kada bi, prema mjerodavnom pravu, teret dokaza bio na trgovcu.“ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 50.

formuliranog standardnog ugovora trgovca. Ukoliko se o pojedinoj odredbi ugovora, ili jednom njezinom dijelu, pregovaralo, no cjelokupni ugovor i dalje ukazuje na to da se radi o formuliranom standardnom ugovoru trgovca, to neće utjecati na mogućnost da se ostale odredbe toga ugovora ocijene nepoštenima, a ako trgovac tvrdi da se o pojedinoj ugovornoj odredbi u unaprijed formuliranom standardnom ugovoru pojedinačno pregovaralo, dužan je to dokazati.⁴⁴

Prilikom ocjene je li određena ugovorna odredba poštena uzimat će se u obzir priroda proizvoda ili usluge koji predstavljaju predmet ugovora, sve okolnosti prije i prilikom sklapanja ugovora, ostale ugovorne odredbe, kao i neki drugi ugovor koji, s obzirom na ugovor koji se ocjenjuje, predstavlja glavni ugovor, a dvojbene ili nerazumljive ugovorne odredbe tumačit će se u smislu koji je povoljniji za potrošača.⁴⁵ Ako na temelju zakona ili sporazuma stranaka ugovor mora biti u pisanom obliku, njegove odredbe moraju biti jasno i razumljivo napisane i lako uočljive.⁴⁶

Nepoštena ugovorna odredba je ništetna i za potrošača nije pravno obvezujuća, ali ništetnost pojedine odredbe ugovora ne povlači i ništetnost samog ugovora, ukoliko on može opstati bez ništetne odredbe.⁴⁷

2.9. Pravo na alternativno rješavanje potrošačkog spora

„Potrošač može pokrenuti postupak za rješavanje sporova protiv trgovaca pred ovlaštenim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s posebnim zakonom⁴⁸ kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.“⁴⁹

Alternativno rješavanje potrošačkih sporova izvansudski je način rješavanja sporova između potrošača u Europskoj uniji i trgovca sa sjedištem u Europskoj uniji ispred jednog od nadležnih i notificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj.⁵⁰

⁴⁴ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 49.; Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima, čl. 3.

⁴⁵ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 51. i 54.; Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima, čl. 4.

⁴⁶ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 53.; Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima, čl. 5.

⁴⁷ v.i. https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/unfair-contract-terms/index_hr.htm; Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 55.; Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima, čl. 6.

⁴⁸ Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova NN 121/16, 32/19

⁴⁹ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 105.

⁵⁰ v.i. Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, Priručnik za potrošače, Zagreb, 2019., str. 33; <https://www.szp.hr/sve-potrosacke-teme-na-jednom-mjestu/alternativno-rjesavanje-potrosackih-sporova-arps/37>

U Republici Hrvatskoj notificirana tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova su sudovi časti i centri za mirenje.⁵¹ Pred centrima za mirenje postupak se provodi na dobrovoljnoj osnovi, u skladu s odredbama Zakona o mirenju⁵² i Pravilnika o mirenju⁵³, a rješavanje potrošačkih sporova pred sudovima časti provodi se u skladu s odredbama Pravilnika o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori⁵⁴ te Pravilnika Suda časti Hrvatske obrtničke komore⁵⁵ i taj postupak obvezuje trgovce kojima je, ako im se utvrdi povreda dobrih poslovnih običaja, moguće izreći i sankcije.⁵⁶

Direktivom 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 propisano je kako pravne osobe nadležne za provođenje alternativnog rješavanja potrošačkih sporova moraju imati stručno znanje i biti neovisne i nepristrane, djelovati na transparentan način, učinkovito, pravedno i zakonito, a stranke u postupku slobodno uređuju svoje odnose.

2.9.1. Platforma za online rješavanje sporova

U slučaju potrošačkih sporova koji nastanu kupnjom proizvoda ili usluga putem interneta s trgovcem koji ima sjedište u nekoj od država članica Europske unije, Norveškoj, Islandu ili Lihtenštajnu, moguće je rješavanje takvog spora posredstvom interaktivne internetske stranice - Platforme za on-line rješavanje potrošačkih sporova čije je korištenje besplatno i jednostavno.⁵⁷

Podnositelj pritužbu podnosi putem elektroničkog obrasca koji je na platformi dostupan na svim službenim jezicima Europske unije, a uz koji je moguće priložiti i dokumente u prilog pritužbe. Na temelju podataka iz obrasca platforma šalje pritužbu trgovcu i obavještava ga o

⁵¹ „Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2; Centar za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje, Zagreb, Martićeva 71/I; Profi Test d.o.o., Centar za mirenje „Medijator“, Bjelovar, Petra Hektorovića 2; Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2; Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Zagreb, Teslina 1/I; Sud časti Hrvatske obrtničke komore, Zagreb, Ilica 49/II; Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore, Zagreb, Ilica 49/II“ <https://www.szp.hr/sve-potrosacke-teme-na-jednom-mjestu/alternativno-rjesavanje-potrosackih-sporova-arps/37>

⁵² Zakon o mirenju NN 18/11

⁵³ Pravilnik o mirenju, NN 142/11.

⁵⁴ Pravilnik o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, NN 66/06, 114/06, 129/07, 8/08 i 74/15

⁵⁵ Pravilnik Suda časti Hrvatske obrtničke komore, NN 11/07, 81/08, 145/10, 92/14 i 4/16

⁵⁶ v.i. Mišćenić Emilia, Butorac Malnar Vlatka, Online rješavanje potrošačkih sporova, Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske, vol. VIII, br.1/2017., str. 106

⁵⁷ <https://www.szp.hr/sve-potrosacke-teme-na-jednom-mjestu/alternativno-rjesavanje-potrosackih-sporova-arps/37>

zahtjevu potrošača. Postupak mora biti okončan u roku od 90 dana od dana zaprimanja cjelovite pritužbe, a stranke mogu u bilo kojem trenutku odustati od izravnih pregovora.⁵⁸ Trgovac također može predložiti popis tijela za rješavanje sporova umjesto izravnog pronalaženja rješenja, u kojem slučaju ostaje rok od 30 dana za dogovor o tijelu za rješavanje sporova, a nakon njegova isteka predmet će biti zatvoren na platformi. Ako trgovac izravno odbije zahtjev potrošača ili ako se jedna od strana povuče iz postupka, odnosno ako istekne rok od 90 dana bez postignutog sporazuma, potrošaču su na raspolaganju dvije mogućnosti. Prva je pokušaj pronalaska rješenja uz pomoć tijela za rješavanje sporova uz dodatni rok od 30 dana za dogovor potrošača i trgovca o ovlaštenom tijelu za rješavanje sporova koje će rješavati predmet, dok je druga mogućnost neki drugi vid pravne zaštite.⁵⁹

2.10. Pravo na besplatni upis u registar „NE ZOVI“

Zakon o zaštiti potrošača propisuje kako je zabranjeno upućivati pozive i poruke putem telefona potrošačima koji su se upisali u registar potrošača koji ne žele primati pozive i poruke u okviru promidžbe ili prodaje putem telefona.⁶⁰ Zato se pri Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu:HAKOM) vodi Registar "NE ZOVI", besplatni javni Registar telefonskih brojeva potrošača koji ne žele da ih trgovci kontaktiraju putem telefona ili SMS i MMS poruka u svrhu promidžbe i prodaje.⁶¹

Brojeve upisuje i ispisuje pojedini operator na zahtjev potrošača (potpisnika ugovora s operatorom) u roku od 7 dana od zaprimanja zahtjeva, dok je HAKOM nadležan za postupanje operatora u slučajevima spornih zahtjeva za upis ili ispis. Registar "NE ZOVI" je javan i prikazuje samo tri informacije, je li pojedini broj upisan u registar, jesu li za taj broj povučene sve prethodno dane privole te kada je broj upisan u registar.⁶²

⁵⁸ v.i. Mišćenić Emilia, Butorac Malnar Vlatka, Online rješavanje potrošačkih sporova, Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske, vol. VIII, br.1/2017., str. 134

⁵⁹ v.i. <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>

⁶⁰ Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19, čl. 11.a

⁶¹ v.i. <https://www.hakom.hr/default.aspx?id=8391>

⁶² v.i. <https://www.hakom.hr/default.aspx?id=8391>

3. Zaključak

Ovim smo člankom prikazali kratki presjek prava potrošača koja smatramo temeljnim. Vidljivo je kako zaštita potrošača poprima značajan opseg i širi se na gotovo sve sfere djelovanja. „Pravna pravila od kojih se sastoji pravo zaštite potrošača odnose se na zaštitu zdravlja i sigurnosti te zaštitu ekonomskih interesa potrošača kroz posebnu regulaciju ugovornih i izvanugovornih odnosa.“⁶³

Značajan utjecaj u razvoju prava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj ima pravna stečevina Europske unije, čiji su sigurnosni standardi među najstrožima u svijetu jer neovisno u kojem gospodarskom sektoru potrošači djeluju ili u kojem se segmentu tržišta pojavljuju, njihovi se interesi moraju štiti.⁶⁴

Informiranost i edukacija potrošača o njihovim potrošačkim pravima iznimno je važna, kako bi postali ravnopravni sudionici na tržištu, a ne slabija strana te razumjeli temeljna načela zaštite potrošača. Informiran i educiran potrošač može procijeniti očekivane koristi i predvidjeti rizike koji prate svaki potrošački ugovor.

⁶³ Baretić, Marko, *Zaštita potrošača*, Zagreb, str. 7

⁶⁴ v.i. Baretić, Marko, *Zaštita potrošača*, Zagreb, str. 9

LITERATURA

PUBLIKACIJE

1. Baretić, Marko, Zaštita potrošača, Zagreb
2. Ministarstvo gospodarstva, Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora, Zagreb, 2014.
3. Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, Priručnik za potrošače, Zagreb, 2019.,

ČLANCI

1. Mišćenić Emilia, Butorac Malnar Vlatka, Online rješavanje potrošačkih sporova, Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske, vol. VIII, br.1/2017.,

PROPISI

1. Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19
2. Zakon o općoj sigurnosti proizvoda NN 30/09, 139/10, 14/14, 32/19
3. Zakon o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i drugih središnjih tijela državne uprave NN 93/16, 104/16, 116/18, 127/19
4. Zakon o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18
5. Zakon o općem upravnom postupku NN 47/09
6. Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća
7. Pravilnik o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija (NN 072/2014)
8. Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima
9. Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova NN 121/16, 32/19
10. 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
11. Zakon o mirenju NN 18/11
12. Pravilnik o mirenju, NN 142/11.

13. Pravilnik o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, NN 66/06, 114/06, 129/07, 8/08 i 74/15

14. Pravilnik Suda časti Hrvatske obrtničke komore, NN 11/07, 81/08, 145/10, 92/14 i 4/16

WEB STRANICE

1. <https://www.hakom.hr/default.aspx?id=8606>, 14.04.2020.
2. <https://www.szp.hr/sve-potrosacke-teme-na-jednom-mjestu/rapex-sustav-brzog-uzbunjivanja-za-opasne-neprehrambene-proizvode/175>, 14.04.2020.
3. <http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12489>, 14.04.2020.
4. https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/unfair-contract-terms/index_hr.htm, 14.04.2020.
5. <https://www.szp.hr/sve-potrosacke-teme-na-jednom-mjestu/alternativno-rjesavanje-potrosackih-sporova-arps/37>, 14.04.2020.
6. <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>, 14.04.2020.
7. <https://www.hakom.hr/default.aspx?id=8391>, 14.04.2020.



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo gospodarstva,
poduzetništva i obrta

»Ovaj je dokument izrađen uz financijsku podršku Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta.
Sadržaj ovoga dokumenta u isključivoj je odgovornosti „MREŽNICE“ udruge za zaštitu potrošača grada Duge Rese i ni pod kojim se
uvjetima ne može smatrati odrazom stajališta Ministarstva gospodarstva poduzetništva i obrta«