



10. Politika zaštite potrošača na nacionalnoj razini

10. Predavanje

Stručni diplomski studij Menadžment u trgovini

Veleučilište „Lavoslav Ružička” u Vukovaru

Zvonimir Filipović, univ. mag. oec., pred.

Domagoj Kurtović, mag. oec., pred.

1) Kako je organizirana inspekcija provedbe zaštite potrošača?

- Tko provodi inspekciju i što nadzire
- U Državnom inspektoratu: Sektor za nadzor trgovine, usluga i zaštite potrošača
- U njemu djeluje: Služba zaštite ekonomskih interesa potrošača
- Nadležnost: tržišna inspekcija primjene i provedbe propisa u području zaštite potrošača
- Nadzire:
 - provedbu zaštite potrošača kod trgovaca
 - provedbu kod operatera javnih usluga koje se obračunavaju i naplaćuju potrošačima
 - sigurnost proizvoda na tržištu (tehnički i sigurnosni zahtjevi) označavanje, obilježavanje i prezentiranje proizvoda na tržištu

Online kanal: CISZP (www.ciszp.hr) — zaprima upite i predstavke -
Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača

Predstavka, uvjeti postupanja i ovlasti inspektora

- Predstavka potrošača = zahtjev inspekciji da postupi prema trgovcu; potrošač navodi povredu prava i podatke o trgovcu
- Inspektor postupa na predstavku ako je potrošač iscrpio prigovor trgovcu ili trgovac nije odgovorio
- Ako je uvjet ispunjen: inspektor traži od trgovca da se u roku 10 dana izjasni
- Nadzor se može pokrenuti ako je trgovac izjavio da nije suglasan sa zahtjevom potrošača
- Ovlasti:
 - obilazak i pod tajnim identitetom
 - privremena zabrana prodaje robe / pružanja usluge do otklanjanja nepravilnosti
 - uklanjanje sadržaja ili ograničavanje pristupa internetskom sučelju

2) Opišite ulogu barem jednog nositelja/subjekta nacionalne regulacije prava potrošača?

- Nositelji institucionalnog okvira: Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo gospodarstva, nadležne inspekcije, Nacionalno vijeće, poslovna udruženja, udruge za zaštitu potrošača, jedinice lokalne samouprave i ostala tijela javne vlasti
- Ministarstvo: Uprava za trgovinu i politiku javne nabave → nadležna za politiku zaštite prava potrošača
- U Upravi: Sektor za zaštitu prava potrošača
- Informiranje: portal “Sve za potrošače” (www.szp.hr) kao informacijsko središte (prava, opasni proizvodi, krivotvorine, krađa identiteta/pishing, savjeti) Potrošački telefon: besplatna linija; 2020. oko 5 600 upita, dvije trećine na maloprodaju robe

Alternativni primjer nositelja: HNB / HAKOM / ECC-Net / lokalna samouprava

- HNB: od 2017. ažurira online Informativnu listu ponude kredita
- HAKOM: zaštita djece u e-komunikacijama; godišnji vodič “Kako se zaštititi u svijetu interneta i mobilnih telefona”
- ECC-Net: besplatna pomoć kod prekograničnih pritužbi; hrvatski potrošač se može obratiti kad problem nastane kod kupnje u drugoj zemlji (npr. Mađarska, Njemačka)
- Jedinice lokalne samouprave: informiranje i izobrazba, savjetovanje, podrška projektima udruga, provedba programa na lokalnoj razini; osnivanje Povjerenstva za reklamacije (drugostupanjsko tijelo za javne usluge)

3) Objasnite regulaciju barem jednog posebnog oblika prodaje

- Posebni oblici prodaje = prodaja po cijenama nižim od redovne: akcijska prodaja, rasprodaja, sezonsko sniženje, prodaja robe s greškom, prodaja robe kojoj istječe rok uporabe
- Tijekom trajanja posebnog oblika prodaje: trgovac mora istaknuti:
 1. cijenu koja se primjenjuje tijekom trajanja prodaje
 2. najnižu cijenu koju je primjenjivao u prodavaonici za tu robu u razdoblju od 30 dana prije sniženja

Zabrana zavaravanja sezonskim sniženjima izvan propisanih rokova

Primjer regulacije: sezonsko sniženje ili rasprodaja

- Sezonsko sniženje:
 - odvija se **dva puta godišnje**
 - zimsko počinje **27. prosinca**
 - ljetno počinje **1. srpnja**
 - može trajati najdulje **60 dana**
- Nakon roka: prodaja po najnižoj sniženoj cijeni do isteka zaliha, uz isticanje **isključivo te cijene**

rasprodaja – alternativa:

- Rasprodaja po nižoj cijeni samo u slučaju:
 - prestanka poslovanja
 - prestanka poslovanja u dosadašnjim prostorijama
 - prestanka prodaje određenog proizvoda
 - ozbiljno ugroženog poslovanja
 - složenijih građevinskih radova u prostoru

4) O čemu je operater platforme posebno dužan obavijestiti kupca?

- Dvije ključne obavijesti na internetskom tržištu/platformi
- Operater platforme dužan je obavijestiti kupca o najmanje dvije stvari:
- **najvažnijim parametrima rangiranja ponude**
 - npr. je li nešto na vrhu jer je **plaćeni oglas / provizija**
- **je li strana koja nudi proizvode trgovac ili nije**
 - prava potrošača se ne primjenjuju isto ako se ugovor sklapa s **fizičkom osobom**

5) Koja je obveza web-shopa prije sklapanja ugovora o prodaji?

- Predugovorne obavijesti: što web-shop mora dati prije plaćanja
- Prije sklapanja ugovora na daljinu (online), trgovac mora dati **predugovorne obavijesti** koje postaju sastavni dio ugovora, uključujući:
 - glavna obilježja proizvoda/usluge
 - naziv i sjedište, telefon, e-mail
 - maloprodajnu cijenu proizvoda
 - je li cijena **personalizirana** automatiziranim donošenjem odluka
 - uvjete plaćanja, uvjete isporuke, vrijeme isporuke, način rješavanja pritužbi
 - uvjete/rokove/postupak jednostranog raskida (kad pravo postoji)
 - odgovornost za reklamacije / materijalne nedostatke
 - trajanje ugovora
 - politika privatnosti i uvjeti korištenja osobnih podataka

Posljedice ako predugovorne obavijesti nisu objavljene

- Ako trgovac ne objavi predugovorne obavijesti i ne zatraži prihvrat kupca:
 - tržišni inspektor može naložiti rok da to učini
 - trgovac može biti kažnjen novčanom kaznom

Primjer (praksa): “skriveni uvjeti isporuke / povrata” → povreda obveze informiranja prije ugovora

6) Koja su prava potrošača kod jednostranog raskida ugovora sklopljenog na daljinu?

- Rok, povrat novca i vremenski okviri
- Kod ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili na daljinu: potrošač može tražiti raskid u roku 14 dana
- Ako potrošač raskine: trgovac mora vratiti sve što je potrošač platio
- Rok povrata: bez odgađanja, najkasnije 14 dana od dana primitka obavijesti o raskidu
- Kod prodaje robe: povrat najkasnije u roku 14 dana nakon što mu je roba vraćena

Ograničenja: kada potrošač nema pravo na jednostrani raskid

- Postoje slučajevi kada potrošač nema pravo na jednostrani raskid
- Primjer: ako je predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok trajanja